

الشمول الرقمي

تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تقرير



قطاع تنمية الاتصالات



تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نوفمبر 2014



أعد تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات هذا بالتعاون مع 'المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات' (G3ict)، تحت إشراف شعبة المبادرات الخاصة في مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات.

المؤلفون الرئيسيون:

خبير الاتحاد الدولي للاتصالات ماندلا مسيمانغ هو المؤلف الرئيسي لهذا التقرير. وشارك الخبيران من المبادرة العالمية G3ict دونالد رايس وكلاس تورين في وضع وحدة إطار السياسة النموذجية للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

المساهمان:

أكسل لوبلوا، المؤسس والمدير التنفيذي للمبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict)
سوزان شور، رئيسة شعبة المبادرات الخاصة

المراجعون:

ما كان وضع السياسات النموذجية المشتركة بين الاتحاد والمبادرة ممكناً لولا المساهمة من جانب الخبراء الضالعين في تطوير وتعزيز وتنفيذ حلول إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بصفتهم منظمين أو دعاة أو مشاركين من دوائر الصناعة، ولا بد من الاعتراف بفضل المراجعين التالية أسماؤهم لما قدموه من مساهمة ومشورة ودعم:

Gunela Astbrink, GSA InfoComm (Australia)

Francesca Cesa Bianchi, G3ict, Global Initiative for Inclusive ICTs

Judy Brewer, W3C – WAI

Simão Campos, ITU-T

David Capozzi, U.S. Access Board

Kevin Carey, Royal National Institute for the Blind (U.K.) and World Blind Union

Monica Duhem, Hearcolors (Mexico)

PJ Edington, IBM

Chiara Giovannini, ANEC (Belgium)

Larry Goldberg, Carl and Ruth Shapiro Family National Center for Accessible Media at WGBH (United States)

Sven-Eric Hargeskog, Swedish Development Agency (Sweden)

Alex Li, Microsoft Corporation

Peter Looms, Danish Broadcasting Corporation (retired), Chair of the ITU-T Focus Group on Audio Visual Accessibility (Denmark)

Ileana M. Martinez, Standards Coordination Office, National Institute of Standards and Technology (United States)

Phosa Mashangoane, Independent Communications Authority of South Africa (South Africa)

Susan Mazrui, AT&T

Mary Jo Mueller, IBM Research, Human Ability & Accessibility Center

Pilar Orero, HBB4All (Spain)

Robert Pearson, Accessible Media Inc. (Canada)

Andrea Saks, ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors

Karen Peltz Strauss, Federal Communications Commission (United States)

Anne Marie Rohally, Microsoft Corporation

James Thurston, Microsoft Corporation

David Wood, European Broadcasting Union (Switzerland)

يرجى مراعاة البيئة قبل طباعة هذا التقرير.

© ITU 2015

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

توطئة

تمثل إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أولوية بالنسبة لأعضاء الاتحاد الدولي للاتصالات. وفي المؤتمر العالمي الأخير لتنمية الاتصالات أقر أعضاء الاتحاد بضرورة تمكين المليار شخص الذين يعيشون مع شكل ما من أشكال الإعاقة من استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق مآربهم. فكيف يمكننا إذاً أن نجعل إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حقيقة واقعة؟

وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعني إزالة الحواجز بما يكفل تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام هذه التكنولوجيا. وتتوقف هذه الحواجز على شكل الإعاقة التي يعيش معها الشخص. وقد تم في المنشورين السابقين، 'إتاحة النفاذ إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' و'تمكين النفاذ إلى التلفزيون'، توثيق احتياجات النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة من حيث الرؤية والسمع والحركة والبراعة والإدراك.

ومن الخطوات الرئيسية لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حقيقة واقعة هو إقامة بيئة تمكينية لتيسير النفاذ إلى هذه التكنولوجيا، تماماً كما سبق أن وفرت البلدان بيئات تمكينية للتنافس في تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقبل زهاء عشر سنوات، وضعت البلدان من شتى أنحاء العالم سياسات وأطراً تنظيمية أطلقت العنان لنمو لم يسبق له مثيل في الخدمات المتنقلة وفي استخدام الإنترنت. وأدت هذه الأطر إلى مستويات نفاذ شامل وخدمة شاملة فاقت خيال واضعي السياسات في السنوات الفائتة. إذ من المتوقع أن يكون عدد اشتراكات الهاتف المتنقل قد بلغ، بحلول نهاية عام 2014، ما يقرب من 7 مليارات اشتراك وعدد مستعملي الإنترنت حوالي 3 مليارات مستعمل.

وعلى الرغم من خطوات التقدم هذه، بادر عدد قليل جداً من البلدان حتى اليوم إلى ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في هذه الثورة التكنولوجية. فما زال الأشخاص ذوو الإعاقة يواجهون حواجز في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وإنني أعتقد أن وضع وتنفيذ أطر لسياسات نفاذ وطنية إلى هذه التكنولوجيا سوف يؤديان إلى نمو لم يسبق له مثيل في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. ولسوف يتمتع بتأثير هذه السياسات العديد من الفئات الأخرى، ومنهم المهاجرون وكبار السن والأميون، ولسوف تفتح الأبواب أمام شمولية التعليم والعمالة والخدمات الصحية.

وقد وُضع تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا بمثابة أداة في يد واضعي السياسات الوطنية والهيئات التنظيمية لكي تتمكن من وضع أطر سياسات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بها. ويشتمل التقرير على ست وحدات تركز على جوانب مختلفة من إمكانية النفاذ إلى هذه التكنولوجيا (تعديلات على الإطار القانوني القائم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونفاذ الجمهور إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى الاتصالات المتنقلة وإلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية وتمكين المشتريات العامة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ) بحيث تتمكن البلدان من ترتيب أولويات التنفيذ لديها. والنهج المتبع في كل هذه الوحدات هو وضع سياسات وطنية بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

وقد طلب أعضاء الاتحاد الدولي للاتصالات، في التقرير النهائي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2014، المساعدة في صوغ السياسات الوطنية والإقليمية والأطر التنظيمية في مجال النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويجدوني الأمل في أن يكون هذا التقرير بمثابة مصدر قيّم لأعضاء الاتحاد وجميع أصحاب المصلحة في سعيهم لنجاح تنفيذ سياسات إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلدانهم. ويسعدني أن أتقدم بخالص تقديري إلى زملائنا في المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict) الذين وضعنا معهم هذا التقرير وكذلك إلى المؤلفين وجميع أصحاب المصلحة الذين قدموا تعليقاتهم القيّمة عليه.

وأنا واثق من أننا نستطيع أن نجعل إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حقيقة واقعة. دعونا الآن ننتقل من الأقوال إلى الأفعال ونبدأ في صوغ سياسات إمكانية النفاذ إلى هذه التكنولوجيا وتنفيذ هذه السياسات ورصدها بالتشاور الوثيق مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

براهيما سانو

مدير

مكتب تنمية الاتصالات

كلمة الناشر

يمثل هذا التقرير تنويجاً لسبع سنوات من التعاون بين الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict) في جمع الممارسات الفضلى وتيسير عمليات التبادل بين واضعي السياسات وممثلي منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وقادة الصناعة مما يفضي إلى تعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات امتثالاً لأحكام اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

وتتطلب ترجمة تلك الأحكام إلى سياسات وقوانين ولوائح العناية في وضع إطار تمكيني للنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما أن الأنواع المختلفة من معدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - من قبيل نقاط النفاذ العمومية إلى هذه التكنولوجيا، والأجهزة والخدمات المتنقلة، والبرامج والمعدات التلفزيونية والفيديوية، والمواقع على شبكة الويب، وكذلك المشتريات العامة لكل أصناف هذه التكنولوجيا - تتطلب حلول نفاذ متميزة تشمل فئات مختلفة من أصحاب المصلحة. ويمكن التوصل إلى هذه الحلول باتباع نهج مشتركة والاستفادة من الابتكارات التكنولوجية واعتماد المعايير الدولية التي تضمن وفورات الحجم والتي تتيح فرصاً كبيرة أمام الأشخاص ذوي الإعاقة. وتستدعي كل وحدة في هذا التقرير نهجاً مشتركاً يتمثل في تحديد خطط التنفيذ المفصلة وتنفيذ أهداف محددة بوضوح تقوم على أساس مشاورات جارية بين دوائر الصناعة ومقدمي الخدمات ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات وضع المعايير وواضعي السياسات والهيئات التنظيمية.

وهكذا، فإن الوحدات الست في هذا التقرير توفر أطر سياسات مستوحاة من ممارسات فضلى قائمة وتكنولوجيات متاحة من أنحاء العالم، وهي تؤكد كلها على الأهمية الحاسمة لإقامة العمليات التي يشارك فيها أصحاب المصلحة الضالعون في وضع ورصد سياسات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

وفي إطار منظومة الأمم المتحدة، تنهض ريادة الاتحاد في تعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدور هام في تحقيق وعود اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وما كان هذا التقرير ليرى النور لولا الالتزام القوي بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب الفريق التنفيذي بأكمله لدى الاتحاد، ولولا الدعم والتشجيع من جانب السيد براهيم سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد، والجهود المتفانية من جانب السيدة سوزان شور، رئيسة دائرة المبادرات الخاصة في مكتب تنمية الاتصالات، التي أشرفت على هذا المشروع واطمأنت إلى أن محتوياته تلي احتياجات أعضاء الاتحاد الدولي للاتصالات.

وعملية تحرير هذا التقرير ومراجعته، بعد نجاح الانتهاء من مجموعة أدوات إمكانية النفاذ الإلكتروني التي شارك في وضعها الاتحاد والمبادرة العالمية لشمولية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تثبت مرة أخرى فوائد مشاركة أصحاب المصلحة المتعددين. وفي هذا المقام، نود أن نعرب عن خالص تقديرنا إلى جميع المساهمين ومراجعي الوحدات الذين ساهموا بحكمتهم وخبرتهم في وضع هذا التقرير، وإلى السيدة ماندلا مسيمانغ، الكاتبة الرئيسية للتقرير، التي بذلت كل ما في وسعها لاستكمال هذه المهمة الجبارة بما لديها من معرفة متعمقة وفهم متعمق في العمليات التنظيمية ووضع السياسات.

ويجدونا الأمل، أن تسهم هذه السياسات النموذجية في تيسير وضع سياسات إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو أسرع وأبجع في جميع أنحاء العالم، وأن تمهد السبيل لمشاركة فعالة من جانب أصحاب المصلحة المتعددين في تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، وهو عنصر أساسي في تمكين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عالمنا الرقمي.

أكسيل لوبلوا

الرئيس والمدير التنفيذي

المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول المحتويات

الصفحة

الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1
1 خيارات التنظيم	2
2 التكنولوجيا والمعايير	5
3 مراجعة التعاريف القائمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6
4 تشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع السياسات - توصيات	8
5 إطار الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل	12
6 جودة الخدمة في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - توصيات	14
7 خدمات الطوارئ	15
8 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ	17
9 التغييرات في تشريعات الإعاقة وحقوق ذوي الإعاقة - توصيات	18
10 الاستعراض الدوري	18
الوحدة 2: إطار إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر النفاذ العمومي	19
1 الولاية الوطنية	21
2 الأهداف	22
3 التوعية	23
4 توفير خدمات اتصالات النفاذ العمومي	23
5 إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية	25
6 خدمات الطوارئ	26
7 التدريب	26
8 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ	26
9 الاستعراض الدوري	27
الملحق A: الشروط النموذجية للترخيص/التزامات الخدمة الشاملة بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة	28
إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
الملحق B: قائمة مرجعية بشأن مرافق النفاذ العمومي الميسورة النفاذ	31

الصفحة

33	الوحدة 3: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة	
35	تعريف	1
36	تاريخ النفاذ والتطبيق	2
37	الولاية الوطنية	3
39	المبيعات ومنافذ التجزئة ورعاية العملاء وتوعية الجمهور	4
40	المنتجات والخدمات والأجهزة	5
41	التطبيقات	6
42	الرسوم والخطط الخاصة و/أو المخفضة	7
42	خدمات الطوارئ	8
44	التكنولوجيات المساعدة	9
44	التمويل والحوافز (صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل)	10
46	الأهداف ومتطلبات الإبلاغ	11
48	الاستعراض الدوري	12
49	الملحق A: مدونة قواعد سلوك نموذجية بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة	
	الملحق B: لوائح بموجب القسم [X] من [قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات] من أجل إمكانية نفاذ	
59	الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة	
67	الوحدة 4: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية	
69	تعريف	1
70	تاريخ النفاذ والتطبيق	2
71	الولاية الوطنية	3
73	التوعية وخدمة العملاء	5
74	النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية	6
75	العرض النصي	7
76	لغة الإشارات	8
76	الوصف السمعي والترجمات السمعية	9
77	جودة الخدمة	10
77	المعدات	11
78	أدلة البرامج الإلكترونية	12

الصفحة

79.....	خدمات الطوارئ.....	13
80.....	التمويل.....	14
80.....	الإعفاءات.....	15
81.....	تمثيل وتوصيف الأشخاص ذوي الإعاقة.....	16
82.....	الأهداف ومتطلبات الإبلاغ.....	17
82.....	الاستعراض الدوري.....	18
83.....	الملحق: نماذج من اللوائح.....	
84.....	الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب.....	
87.....	تعريف.....	1
87.....	توطئة.....	2
88.....	تاريخ النفاذ والتطبيق.....	3
90.....	الولاية الوطنية للنفاذ إلى شبكة الويب.....	4
91.....	أهداف سياسة النفاذ إلى شبكة الويب.....	5
91.....	التوعية.....	6
92.....	امتنال مواقع الويب لدى القطاع العام لمعايير النفاذ.....	7
92.....	تقييم مواقع الويب لدى القطاع العام القائمة والخطط الانتقالية بشأن النفاذ.....	8
93.....	مستويات التوافق للمواقع العمومية على شبكة الويب.....	9
94.....	التطبيق بأثر رجعي والمحتوى القائم في المواقع العمومية في شبكة الويب.....	10
94.....	الوثائق الإلكترونية المتاحة في المواقع العمومية في شبكة الويب.....	11
95.....	أحكام من أجل القطاع الخاص والمجتمع المدني.....	12
95.....	المسؤوليات بشأن تنفيذ السياسة.....	13
97.....	الأهداف ومتطلبات الإبلاغ.....	14
97.....	الاستعراض الدوري.....	15
	الملحق A: قائمة بمواقع القطاع العام في شبكة الويب والوكالات أو المنظمات المسؤولة التي تشملها سياسة	
98.....	إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب حتى تاريخ النشر.....	
99.....	الملحق B: الموارد من أجل تنفيذ السياسات والمراجع التقنية.....	
101.....	الملحق C: المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى شبكة الويب، الصيغة 2.0.....	

الصفحة

102.....	إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ	102
105.....	تعريف	1
106.....	مقدمة إلى سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ	2
108.....	الأهداف	3
110.....	الأدوار والمسؤوليات	4
111.....	التدريب وبناء القدرات والتوعية	5
112.....	تحديد إمكانية النفاذ بمثابة ميزة مطلوبة في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6
112.....	إمكانية النفاذ في الدراسة التمهيديّة	7
114.....	التماس المعلومات في الدعوة إلى تقديم العطاءات عن قدرة المورد على توفير إمكانية النفاذ	8
115.....	استخدام المعايير في صوغ متطلبات إمكانية النفاذ	9
115.....	تضمين إمكانية النفاذ بمثابة معيار في الدعوة إلى تقديم العطاءات بشأن المنتجات الجاهزة	10
116.....	تضمين متطلبات إمكانية النفاذ في عملية المشتريات من أجل تطوير المنتجات والخدمات	11
116.....	التحقق من الامتثال لمعايير إمكانية النفاذ في 'الدعوة إلى تقديم العطاءات'	12
118.....	إمكانية النفاذ في شروط العقد	13
118.....	إمكانية النفاذ في إدارة العقود	14
118.....	الإعفاءات	15
119.....	الرصد والتقييم	16
119.....	الاستعراض الدوري	17
120.....	الملحق A: المعايير	120
121.....	الملحق B: بيانات الأداء الوظيفي	121
124.....	الملحق C: مثال لنموذج استمارة إمكانية النفاذ إلى منتج	124
	الملحق D: المواد التدريبية والموارد المستخدمة في التوعية وبناء القدرات والتدريب في مجال المشتريات العامة	
126.....	لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ	126

أهداف هذا التقرير

وضع تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفائدة واضعي السياسات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الآخرين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الضالعين في مسائل هذه التكنولوجيا و/أو مسائل الإعاقة، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والبرلمانيين. ويتناول هذا التقرير مجموعة من جوانب قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو يهدف إلى المساعدة في وضع السياسات في مجال نفاذ الجمهور إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى الاتصالات المتنقلة والبرامج التلفزيونية/الفيديوية¹ وإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب والمشتريات العامة. وهو يوفر أيضاً إطاراً للبلدان لكي تضع السياسات، من خلال التشريعات واللوائح والمعايير والمبادئ التوجيهية، والإطار المؤسسي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهو يعترف، في كثير من الحالات وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بإطار سياسة الإعاقة، بأن من شأن "القانون غير الملزم" أو المبادرات الطوعية والتفاوض في وضع خرائط الطريق ومدونات قواعد السلوك والامتثال لها أن تكون فعالة أيضاً في تعزيز النفاذ المنصف إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة تكنولوجيا سريعة التغير، وهو يقدم بهذه الصفة إرشادات بشأن النهج التنظيمية والطوعية على السواء.

وقد أعد هذا التقرير وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (فيما بعد الاتفاقية) وتماشياً مع مجموعة أدوات سياسات نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي شارك في وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (www.e-accessibilitytoolkit.org). ويتوقف النجاح في تحقيق الأهداف المنصوص عليها في الاتفاقية على اعتماد وتنفيذ السياسات في وقت مبكر من جانب كل بلد. ويتعين على كل بلد أن يقرر بشأن السياسات ذات الصلة والجدول الزمني للتنفيذ وفقاً للظروف التي ينفرد بها. وسوف يساعد هذا التقرير البلدان على فهم الخطوات والمتطلبات اللازمة عموماً لتعزيز إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وتوفير الإرشاد في المجالات التي يمكن تكييفها لتلبية متطلبات الظروف الوطنية.

اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

تتناول اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة مغبة استبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة على قدم المساواة في المجتمع من خلال تعريف إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء أصيل من الحقوق العامة لإمكانية النفاذ على نفس المرتبة مع إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية والنقل. وقد دخلت الاتفاقية حيز النفاذ في مايو 2008 وهي تركز المبدأ القائل إن الأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن يكونوا قادرين على التمتع بحقوق الإنسان والحريات الأساسية على قدم المساواة مع الآخرين. وهي أول معاهدة دولية من معاهدات حقوق الإنسان تتطلب أن تكون تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصالات في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة كشرط ضروري للتمتع الكامل بهذه الحقوق الأساسية دون تمييز. وتوفر أحكام الاتفاقية الأساس لحقوق الإنسان فيما يتعلق بالسياسات والبرامج القائمة التي وضعتها البلدان، مثل سياسات توفير الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل فيما يتعلق بالاتصالات الهاتفية والبرامج الفيديوية و/أو النفاذ إلى شبكة الويب، وتحديد خارطة طريق واضحة للدول الأطراف التي تفتقر إلى هذه السياسات.

1 تتناول وحدة إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية جميع أشكال البرامج الفيديوية سواء المنقولة بواسطة البث التقليدي أو الرقمي أو تلفزيون بروتوكول الإنترنت أو الكبل أو الساتل أو شبكات البث التلفزيوني الهجين بالنطاق العريض (HBB TV) أو نظام البث المتكامل بالنطاق العريض (IBB). والنهج المتبع محايد من حيث التكنولوجيا، ومهما كانت المنصة فإن الهدف من السياسة هو التأكد من أن الأشخاص ذوي الإعاقة لا يواجهون أي حواجز في متابعة البرامج أو استخدام أدلة البرامج الإلكترونية أو أجهزة التحكم عن بعد أو أجهزة التلفزيون في جميع المنصات.

وتنص المادة 9 من الاتفاقية على الالتزامات العامة للدول الأطراف بضمنان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ إلى تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصالات. وتوسع المواد 21 و29 و30 هذا النطاق وتشير إلى وسائط الإعلام والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمثابة منصات لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في حرية التعبير والرأي والحصول على المعلومات والمشاركة في الحياة السياسية والعامة والمشاركة في الحياة الثقافية وأنشطة الترفيه والتسلية والرياضة. وتدعو هذه المواد جمعياً إلى توفير النفاذ إلى المحتوى والاتصالات والمعلومات والمعدات والبرمجيات والواجهات الحاسوبية. وكذلك تدعو الدول الأطراف إلى أن تشجع القطاع الخاص على تقديم المنتجات والخدمات الميسورة النفاذ.

وقد حددت إمكانية النفاذ في المادة 3 (و) من الاتفاقية كواحدة من مبادئها العامة الثمانية، وأرسيّت فيها إمكانية النفاذ، بما في ذلك النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كشرط لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من ممارسة حرياتهم الأساسية وحقوق الإنسان. وتعرّف المادة 2 "الاتصالات" بطريقة شمولية تتضمن جميع الوسائل الممكنة للتواصل بما فيها "اللغات وعرض النصوص وطريقة برايل والاتصال عن طريق اللمس وحروف الطباعة الكبيرة والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلاً عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة، الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة الاستعمال" التي يمكنها إزالة الحواجز التي تحول دون تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بحرياتهم الأساسية وحقوق الإنسان.

وكانت الغالبية العظمى من الدول الأعضاء في الاتحاد قد صدقت على الاتفاقية وقت نشر هذا التقرير.

التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة

تؤيد قوانين وسياسات ولوائح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً مبادئ النفاذ الشامل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تقوم بذلك من خلال التركيز على توفير إطار لتسهيل نشر شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير الخدمات والمنتجات بأسعار معقولة وحماية المستهلك وتوفير خدمات الطوارئ التي يمكن التعويل عليها. وتهدف القوانين إلى تلبية احتياجات جميع المستعملين. ومع ذلك، ولكن كانت هذه القضايا على صعيد الواقع ذات صلة بالمستعملين ذوي الإعاقة، فإن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة مختلفة وتتطلب المزيد من التركيز المتعمد على إمكانية النفاذ من جانب المشرّعين وواضعي السياسات والهيئات التنظيمية.

وتتطلب بعض التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، الواردة في مختلف وحدات هذا التقرير، ما يلي:

- توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ (أي النفاذ إلى معدات المستعمل النهائي، مثل الأجهزة المحمولة يدوياً وأجهزة التلفزيون والألواح والحواسيب) ميزات من شأنها تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو فعال. وغالباً ما تكون هناك تحديات فيما يتعلق بتوفر هذه المعدات والقدرة على تحمل تكاليفها والتي قد تكون، عندما يمكن الحصول عليها، بتكلفة إضافية للمستعمل النهائي. وحتى عندما لا يكون هناك أي تكلفة إضافية، وتكون ميزات نفاذ المعاقين مندمجة في الجهاز (في الأجهزة المحمولة مثلاً)، غالباً ما يتطلب الأمر التوعية والتدريب والتعليم لكل من المستعملين ومقدمي الخدمات من أجل إزالة الحاجز أمام إمكانية النفاذ.
- النفاذ إلى التكنولوجيات المساعدة مجاني أو متاح بتكلفة منخفضة من خلال الإعانات أو المنح. مرة أخرى هناك حاجة إلى تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة وأولئك الذين يساعدهم في استخدام التكنولوجيات والميزات المتاحة.
- تنظيم المنتجات وخطط التعريفات بحيث تتعرف الأساليب التي يستخدم بها الأشخاص ذوو الإعاقة الخدمات – من قبيل رزم الاتصالات المتنقلة النصية فقط للمستخدمين الصم أو ضعاف السمع.

- النفاذ إلى الخدمات والواجهات الحاسوبية يضمن أن المحتوى على التلفزيون أو الإنترنت أو في غيرها من الوسائط الإلكترونية متاح في أنساق ميسورة النفاذ - من قبيل استخدام عروض نصية مغلقة للمستخدمين الصم أو ضعاف السمع ووصف سمعي للمستخدمين المكفوفين أو ضعاف البصر. وهناك حاجة أيضاً إلى حملات توعية بشأن توفر المحتوى الميسور النفاذ.
- يتناول النفاذ إلى خدمات العملاء الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

تناول المسائل الرئيسية في تعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نظراً للتحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، يعرض هذا التقرير الممارسة الفضلى لوضع السياسات وتنفيذها عبر مجموعة من القطاعات الفرعية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي الاتصالات العامة والاتصالات المتنقلة والبرامج التلفزيونية/الفيديوية وشبكة الإنترنت والمشتريات العامة. وفي كل وحدة، يتوخى النهوض بمبادئ الممارسات الفضلى التالية:

- **تعميم إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** من خلال لغة وتعاريف وأحكام شمولية في السياسات والقوانين واللوائح؛ ومن خلال إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة كمستفيدين من صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أو أي آليات تمويل أو برامج أخرى متعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات² وتوسيع نطاق أهداف الخدمة الشاملة/النفاذ الشامل بحيث يشمل إمكانية النفاذ بالإضافة إلى توفر خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكلفة معقولة.
- **تحديد الخطوات الرئيسية** التي يمكن اتخاذها بسرعة لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من قبيل ضمان توفر الأجهزة (الهواتف العامة والمتنقلة وأجهزة التلفزيون) الميسورة النفاذ.
- **النهوض بالتوعية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين** من خلال تعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال برامج التوعية العامة والعمل مع دوائر الصناعة لتطوير المنتجات المصممة عالمياً وجمع التقارير عن التطورات فيما يتعلق بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشرها.
- **بناء توافق الآراء ووضع السياسات الشمولية** من خلال تشجيع النقاش والخطاب على الصعيد الوطني، بإقامة المحافل واللجان المتخصصة، ومن خلال وضع اللوائح الشمولية وعمليات التشاور مع الجمهور وتشجيع وضع مدونات قواعد السلوك والمواثيق الطوعية.
- **الجهود التعاونية** من خلال تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص وتشجيع استخدام إعانات صناديق الخدمة الشاملة وتعزيز الشراكات الأخرى لتحفيز البحث والتطوير في دوائر الصناعة، في مجالات من قبيل تعزف الصوت وواجهات تحويل النص إلى كلام باللغات المحلية - لضمان الجدوى والاهتمام على الصعيد المحلي.
- **التشجيع على وضع أهداف واضحة وتقديم تقارير دورية لرصد التنفيذ** بالحرص على التفويض الواضح للمسؤولية، بما في ذلك تحديد من هو المسؤول وعن أي جوانب في تعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **تشجيع التدريب وبناء القدرات والبرامج التعليمية** في مجال التوعية بالإعاقة.

² يمكن استخدام صناديق أخرى لتعزيز إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية، بما في ذلك صناديق الإنتاج أو النهوض بالصناعة الثقافية. ومن الناحية المثالية، تستخدم هذه الصناديق فقط لإنتاج المحتوى الميسور النفاذ. ومن الأمثلة على هذا النوع من الصناديق هو صندوق إمكانية النفاذ إلى البث الإذاعي الذي أنشئ في إطار سياسة الهيئة الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات 2012-430-CRTC. ومن الصناديق الأخرى الأعم وكالة تنمية الوسائط والتنوع التي تمول صناعة الوسائط والبث الإذاعي في جنوب إفريقيا.

تنظيم هذا التقرير

نظراً لاستمرار تطور التقنيات وبيئات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حددت الاتفاقية الالتزامات فيما يتعلق بالنتائج المرجوة بحسب مجالات التطبيق وليس من حيث التقنية المحددة. وتماشياً مع ذلك، يعترف تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأن الأمر منوط بوضعي السياسات والهيئات التنظيمية والمجتمع المدني ودوائر الصناعة لاستبانة وتحديد الحلول المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الخاصة بكل بلد والعمل في الوقت ذاته على الاستفادة إلى أقصى حد ممكن من المعايير الدولية ووفورات الحجم على الصعيد العالمي لخفض التكاليف وتعزيز قابلية التشغيل البيئي.

ويعترف هذا التقرير أيضاً بأن من الممكن، تبعاً للإطار القانوني والمؤسسي للبلد، أن تلقى المسؤوليات عن مختلف جوانب سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنظيمها على عاتق هيئات مختلفة، وبالتالي احتمال الحاجة إلى أكثر من سياسة في بلد ما. ويقر التقرير، علاوة على ذلك، بأنه من أجل توفر إطار شامل لمسألة إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد يستدعي الأمر الاستعانة بطائفة من الأدوات، بما في ذلك القوانين والسياسات واللوائح والمعايير ومدونات التنظيم الذاتي/المشترك والمبادئ التوجيهية، حسب مقتضى الحال. وتبعاً لذلك يأتي هذا التقرير في ست وحدات يشمل كل منها الأدوات الأساسية التي يحتاج إلى النظر فيها واضعو السياسات والهيئات التنظيمية من أجل تحسين إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- **الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،** توفر لمحة عامة عن الأحكام الرئيسية التي ينبغي أن تدرج في التشريعات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تعميم النفاذ إلى هذه التكنولوجيا في إطار تنظيمي وسياساتي وطني.
- **الوحدة 2: إطار إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر النفاذ العمومي،** تشمل شروط الترخيص النموذجية والمبادئ التوجيهية وقائمة مرجعية بشأن النفاذ العمومي.
- **الوحدة 3: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة،** توفر سياسة نموذجية تدعمها مدونة نموذجية لقواعد السلوك وأحكام نموذجية من المتوخى تضمينها في لوائح لاستخدامها تبعاً للإطار القانوني للبلد.
- **الوحدة 4: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية،** تشمل سياسة نموذجية إلى جانب ملحق مع إحالات مرجعية إلى لوائح النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية في بلدان مختارة.
- **الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب،** تحدد سياسة نموذجية وتزود القارئ بالموارد اللازمة لتنفيذ السياسات والمراجع التقنية.
- **الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ،** تشمل سياسة نموذجية وتحدد متطلبات الأداء الوظيفي إلى جانب استمارة نموذجية لإمكانية النفاذ إلى المنتجات والتدريب والمواد المرجعية.

وقد صُممت هذه الوحدات الست للمساعدة في وضع سياسة للنفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإلى الاتصالات المتنقلة والبرامج التلفزيونية/الفيديوية³ وإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب والمشتريات العامة. ولا تغطي وحدات هذا التقرير بعض مجالات إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات المساعدة، كتلك التي تخص التعليم أو العمالة أو إعادة التأهيل أو الحكومة المحلية أو التصويت أو الخدمات المالية أو النقل. ومع ذلك يشجع إلى حد كبير التشاور

³ تتناول وحدة إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية جميع أشكال البرامج الفيديوية سواء المنقولة بواسطة البث التقليدي أو الرقمي أو تلفزيون بروتوكول الإنترنت أو الكبل أو الساتل أو شبكات البث التلفزيوني المجين بالنطاق العريض (HBB TV) أو نظام البث المتكامل بالنطاق العريض (IBB). والنهج المتبع محايد من حيث التكنولوجيا، ومهما كانت المنصة فإن الهدف من السياسة هو التأكد من أن الأشخاص ذوي الإعاقة لا يواجهون أي حواجز في متابعة البرامج أو استخدام أدلة البرامج الإلكترونية أو أجهزة التحكم عن بعد أو أجهزة التلفزيون.

والتنسيق بشأن مسائل إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بهذه المجالات من أجل تقاسم الموارد والحلول وبرامج بناء القدرات.

وهناك اتجاه في التنظيم ووضع السياسات نحو التقارب والحياد التكنولوجي. ومع ذلك، ونظراً لأن احتياجات ومتطلبات إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة تختلف باختلاف نمط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل الحواسيب في مراكز النفاذ العمومية والمهاتفة المتنقلة والتلفزيون والمواقع على شبكة الويب) فقد تم تنظيم هذا التقرير لمعالجة هذه الاحتياجات المحددة.

ويمكن أن تُستخدم كل وحدة في هذا التقرير لوضع سياسة قائمة بذاتها أو يمكن دمجها مع وحدات أخرى عندما تكون ثمة هيئة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولة عن الاتصالات عموماً والاتصالات الإلكترونية وخدمات البرامج التلفزيونية/الفيديوية و/أو إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب. ومع ذلك، وحتى في هذه السيناريوهات، قد يكون من الأنسب نشر سياسات منفصلة ميسورة النفاذ، وذلك تبعاً لمدى تطور السوق ومستوى التداخل بين موردي هذه الخدمات. فقد يكون من الأسهل مثلاً إنفاذ الامتثال إذا قصر مقدمو خدمات البرمجة الفيديوية المرخص لهم⁴ والهيئات التنظيمية اهتمامهم على سياسة نفاذ محددة للبرامج التلفزيونية/الفيديوية (انظر السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية) ومقدمو خدمات الاتصالات أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/هيئات تنظيم الاتصالات على سياسة إمكانية النفاذ المتنقل (انظر السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة). ويُترك القرار في هذا الشأن للبلد القائم بالتنفيذ. ويستخدم هذا التقرير مصطلح "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بحيث يشمل الاتصالات عموماً والاتصالات الإلكترونية وشبكة الإنترنت والبرامج التلفزيونية/الفيديوية.

وقد صممت وصيغت الوحدات على أساس نهج مماثل، ويستهدف كل منها ما يلي:

- شرح أهداف إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرجو تحقيقها والخطوات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف؛
- تزويد واضعي السياسات الوطنية والهيئات التنظيمية بنهج عمومي يمكن اعتماده ونص نموذجي يمكن استخدامه وتكييفه لتلبية احتياجات بلد معين؛
- تضمين شروح لمساعدة البلدان على فهم الأساس لبعض الشروط المقترحة (مثل ذلك أن الالتزامات المنبثقة من الاتفاقية مشار إليها في الوحدة 1 وفي السياسات النموذجية لمساعدة الأطراف الموقعة على ضمان الامتثال للاتفاقية)؛
- توفير الشروح التي تسلط الضوء على المسائل التي تهم البلدان لكي تنظر في تكييف الوحدة 1 والسياسات النموذجية لتلبية متطلباتها الوطنية (مثل ذلك، الاعتبارات المحددة من حيث عدد السكان ومستوى التعلم والإطار المؤسسي والمعايير المعتمدة)؛
- تضمين التذييلات والأدوات الداعمة، مثل المعلومات المفيدة لواضعي السياسات الوطنية والهيئات التنظيمية الذين تنقصهم الدراية بسياسة إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمبادئ التوجيهية وقوائم المراجعة وأمثلة للسياسات القائمة والمدونات النموذجية لقواعد السلوك أو اللوائح النموذجية، حسب الاقتضاء تبعاً للموضوع والولاية القضائية.

لذا يتضمن هذا التقرير طائفة واسعة من المعلومات لمساعدة المشرعين والهيئات التنظيمية وواضعي السياسات في صوغ سياسات نفاذ شاملة وسليمة محددة لاحتياجاتهم وظروفهم الخاصة، آخذين في الاعتبار التطورات التكنولوجية. ونظراً لسرعة تطور البيئة التكنولوجية، تشجع البلدان على وضع آليات وعمليات لإجراء مراجعات دورية لسياساتها وصكوكها القانونية لضمان أفضل وسيلة لتسخير الفرص التكنولوجية الجديدة ومعالجتها لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4 يستخدم نموذج سياسة إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية في الوحدة 4 مصطلح "مقدم الخدمة المرخص له" للإشارة إلى الجهة المسؤولة عن تقديم البرامج التلفزيونية/الفيديوية وفقاً لكل إطار قانوني وتنظيمي وطني، بما في ذلك هيئات البث ومشغلي الشبكات الكبلية والساتلية وغيرها من خدمات البرامج الفيديوية المرخص لها لأغراض الاستقبال من قبل الجمهور.

الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن أن تكون هذه الوحدة بمثابة أداة لمساعدة واضعي السياسات من خلال تحديد التعديلات الواجبة في تشريعات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة والتي من شأنها أن تعزز النفاذ إلى هذه التكنولوجيا. ويستند الأساس المنطقي لهذا النهج على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (فيما يلي الاتفاقية) التي تنص في ديباجتها على أن تعميم مسائل الإعاقة في جميع الأطر هي "جزء لا يتجزأ من استراتيجيات التنمية المستدامة".

وتوفر سياسات وتشريعات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإرشاد للهيئات التنظيمية الوطنية والهيئات الحكومية الأخرى في مجال وضع السياسات والتنظيم فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتحدد السياسة والقانون متطلبات المؤسسات ذات الصلة وكذلك حدود ولاياتها. وفي كثير من الأحيان لا تستطيع الوزارات والهيئات التنظيمية الوطنية أن تضع السياسات أو اللوائح في غياب "قوانين تمكينية" حتى لو توفرت الإرادة للقيام بذلك.

لذا يزود هذا التقرير واضعي السياسات والمشرعين بالمعلومات الأساسية عن جوانب النفاذ الرئيسية إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث التدابير القانونية والسياساتية والتنظيمية وكذلك التوصيات القانونية والسياساتية والشروط النموذجية التي يمكن تضمينها في التشريعات القائمة للتأكد من أن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة هي جزء لا يتجزأ من الإطار القانوني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنها تصب في السياسة العامة والإطار التنظيمي.

ويعكف الكثير من البلدان على تعديل تشريعاتها في مجال الاتصالات أو البث الإذاعي أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لمعالجة المسائل من قبيل التقارب والأخذ بالنطاق العريض. وهذه الوثيقة هي بمثابة أداة للحرص، في تلك العملية، على إدراج التعديلات الرئيسية لتعزيز النفاذ في القوانين الجديدة. وبدلاً من ذلك، قد يرتأي واضعو السياسة استهلال عمليات تعديل القوانين القائمة خصيصاً لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي معرض وضع التشريعات والسياسات واللوائح، أو لدى تنفيذ الاستراتيجيات "الخفيفة" مثل مدونات قواعد السلوك الطوعية، يتسم إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بأهمية بالغة. وتنص الاتفاقية على أن:

تتساور الدول الأطراف تشاوراً وثيقاً مع الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم الأطفال ذوو الإعاقة، من خلال المنظمات التي تمثلهم، بشأن وضع وتنفيذ التشريعات والسياسات الرامية إلى تنفيذ هذه الاتفاقية، وفي عمليات صنع القرار الأخرى بشأن المسائل التي تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، وإشراكهم فعلياً في ذلك.⁵

ولذلك تتضمن هذه الوحدة المقترحات المتعلقة بإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع القواعد وضمان النفاذ إلى جميع الوثائق الصادرة عن الهيئات التنظيمية وواضعي السياسات.

وتبدأ هذه الوحدة بلمحة عامة عن النهج التنظيمية المختلفة التي تستخدمها البلدان في مختلف أنحاء العالم، والتي تتراوح من وضع أطر تنظيمية "خفيفة" تشمل التنظيم الذاتي والمشارك في دوائر الصناعة إلى نهج تنظيمية أكثر تقليدية تتطلب إصدار اللوائح. ثم تمضي في تحديد التغييرات اللازمة في التشريعات القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى هذه التكنولوجيا، بما في ذلك التعاريف وسبل إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في العمليات التشاورية لوضع أطر النفاذ إلى هذه التكنولوجيا وأطر النفاذ والخدمات الشاملة وحماية المستهلك والاتصالات في حالات الطوارئ ومتطلبات الإبلاغ. كما تتضمن قسماً يتناول التغييرات الضرورية في التشريعات بشأن الإعاقة أو قوانين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

⁵ انظر الفقرة 3 من المادة 4 "الالتزامات العامة" في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

وأهداف النهج القانونية والسياساتية والتنظيمية المحددة في هذه الوحدة هي استحداث إطار قانوني وتنظيمي من شأنه أن يعزز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باتخاذ الخطوات التالية:

- مراجعة سياسات وتشريعات ولوائح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة لتعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشأن وضع هذه السياسات والتشريعات واللوائح المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- توعية الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بالسياسات والتشريعات واللوائح المنقحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- اعتماد المعايير التقنية وجودة الخدمة في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- إضافة ومراجعة تعاريف التشريعات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تعديل الإطار القانوني والتنظيمي للنفاذ الشامل/الخدمة الشاملة لكي يتضمن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كهدف واضح للنفاذ الشامل/الخدمة الشاملة وصندوق النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة؛
- التأكد من أن متطلبات جودة الخدمة تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة وتضع معايير الجودة للخدمات الميسورة النفاذ؛
- مراجعة الأطر القانونية للاتصالات في حالات الطوارئ لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الطوارئ؛
- وضع أهداف واضحة والإبلاغ عن تنفيذها سنوياً؛
- تعديل تشريعات الإعاقة لكي تشير إلى إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يوفر القسم 1 من هذه الوحدة - خيارات التنظيم - المعلومات الأساسية، وخصوصاً لأصحاب المصلحة في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يعوزهم الإلمام بخيارات التنظيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهو يفسر أيضاً طائفة من النهج التنظيمية المستخدمة في الوحدتين 2 و3. وتتوفر فيه توصيات شتى وثمة نصوص قانونية نموذجية في الأطر 1 و3 و4 و5.

1 خيارات التنظيم

يقر هذا التقرير بأن الأطر التنظيمية المختلفة تتطلب نهجاً مختلفة لتعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لذا يقدم التقرير أحكاماً نموذجية مرنة بما فيه الكفاية لاستخدامها في مختلف أنواع الأطر التنظيمية. ففي بعض النظم التنظيمية مثلاً يتم تضمين متطلبات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شروط الترخيص، بينما يمكن في نظم أخرى تضمينها في لوائح عامة. وحيثما تسمح البلدان بالتنظيم الذاتي أو المشترك، يمكن تحقيق النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بواسطة مدونات قواعد السلوك. وهي توضح أيضاً الأدوات التنظيمية الأكثر فعالية في التوصل إلى النتائج المرجوة، وهذا يتوقف بالطبع على الإطار القانوني في البلد وتركيبه الصناعية.

وإدراكاً لهذه الاختلافات، توفر الوحدتان 2 و3، بشأن النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاذ إلى الاتصالات المتنقلة على التوالي، مدونات نموذجية لقواعد السلوك ولوائح نموذجية يمكن اعتمادها تبعاً للإطار القانوني والتنظيمي للبلد.

أ) خلفية أدوار واضعي السياسات والهيئات التنظيمية

الوزارة المعنية هي المسؤولة بشكل عام عن وضع السياسات التي تحكم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لذا يتعين وضع سياسات إمكانية النفاذ إلى هذه التكنولوجيا من جانب الوزارة المسؤولة وإدراجها في إطار السياسة العامة. وتحدد هذه السياسة نية الحكومة وتحتوي على رؤية وأهداف واسعة، في هذه الحالة من أجل النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومع أن السياسات توضع رسمياً من جانب الحكومات، فإن مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات التنظيمية والقطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة، يسهمون في هذه العملية السياسية ويؤثرون على نتائجها. ويستدعي الأمر تحويل السياسات إلى تشريعات ولوائح و/أو شروط ترخيص لجعلها قابلة للإنفاذ.

ويتناول دور الهيئة التنظيمية لتسهيل النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً للجماعة الأوروبية للهيئات التنظيمية، تنفيذ السياسات من خلال صوغ اللوائح وإنفاذها ووضع أهداف الترخيص وشروطه ورصد الالتزامات وإنفاذها وصوغ مدونات الممارسة أو اعتمادها وزيادة حملات التوعية والتشاور. وينبغي دوماً تحقيق التوافق بين السياسات والأدوات المستخدمة لتنفيذها - مع أن الأدوات تحتوي على المزيد من التفاصيل.

ومن شأن الأقسام التمهيديّة التالية، التي تتناول خيارات التنظيم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجهات المعنية بإمكانية النفاذ إلى هذه التكنولوجيا، أن تؤدي إلى فهم أفضل لخيارات التنظيم المنصوص عليها في الولايتين 2 و3 من جانب أولئك الذين تنقصهم الدراية بلوائح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب) خلفية شروط التراخيص/التصاريح

يتعين على مقدمي الخدمات، من أجل العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحصول على تراخيص تسمح لهم بتقديم خدمات معينة (قد تشمل أيضاً خدمات متعددة، محايدة عادة من حيث التكنولوجيا) وفق شروط يتم الاتفاق عليها بين هيئة الإصدار (الهيئة التنظيمية الوطنية عادة) والمرخص له. وكلمة "ترخيص" أو "تصريح" مصطلح عام ينطبق على جميع الصكوك القانونية (بما فيها اتفاقيات الامتياز) المستخدمة لتسهيل الدخول إلى أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للخدمات (بما فيها خدمات المحتوى) والشبكات⁶. وتحدد هذه الصكوك القانونية حقوق والتزامات الطرف المرخص له وكذلك الحكومة في حالة اتفاقيات الامتياز. وعملية الترخيص هي وسيلة لإدخال المنافسة وتشجيعها في هذا القطاع.

ويتوقف نوع الترخيص أو التصريح المستخدم في كثير من الأحيان على ما إذا كان البلد قد اعتمد نهجاً تنظيمياً تقليدياً إلى حد ما، حيث يتم إصدار تراخيص فردية خصيصاً للخدمات "كبيرة" أو نهجاً "خفيفاً" قد يستخدم التراخيص بحسب الصنف. وقد تكون بعض الخدمات أيضاً "معفية من الترخيص" وفي هذه الحالة قد تظل خاضعة للتنظيم العام المطبق في كل أنشطة القطاع.

وفي بعض الحالات، قد تتضمن شروط الترخيص أحكاماً تقضي بضمان النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من إنفاذ التزامات الكيان المعني. وهذا يصلح في حالة متطلبات النفاذ العمومي، حيث يكون توفير الهواتف العمومية أو مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجتمعية شرط ترخيص مرهون بمشغل محدد (حيث تقدم الخدمة مثلاً كجزء من عملية الترخيص) ومن ثم من المنطق النص على الشروط المرتبطة بالالتزام في رخصة المشغل.

ولا تخضع شروط الترخيص للتعديل مراراً كما هو الحال لبعض الصكوك التنظيمية الأخرى، مثل اللوائح، ومن ثم قد لا تكون مناسبة لمتطلبات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع هذه التكنولوجيا المتغير بسرعة، حيث من شأن الابتكار والتطورات التكنولوجية أن تحسن أساليب النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، وبما أن شروط الترخيص قد تختلف باختلاف الأطراف المعنية، فهناك محذور عدم توفر نهج موحد. ويقدر ما يكون الامتثال للوائح شرط من شروط الترخيص فإنه يفتح الخيار أمام استخدام اللوائح وبالتالي فهو يضمن، بمرور الزمن، بيئة أكثر شفافية وإنصافاً لجميع المشغلين.

ج) خلفية اللوائح

صدر العديد من شروط الترخيص الأصلية المفصلة والمحددة الخدمة في أوائل عهد التنظيم، عندما كان هناك قدر محدود جداً من التنظيم ومن ثم كانت تستخدم شروط الترخيص بمثابة الصك التنظيمي الأساسي. وقد أصدرت وحدت الهيئات التنظيمية منذ ذلك الحين مجموعة كبيرة من اللوائح، وبذلك استغنت عن إصدار تراخيص معينة مفصلة ومحددة. وبدلاً من ذلك، يمكن للهيئات التنظيمية بكل بساطة أن تشير إلى اللوائح ذات الصلة كلما دعا الأمر⁷.

ويمكن هذا النهج الهيئات التنظيمية من تطبيق مجموعات متشابهة من المتطلبات على فئات متشابهة من أصحاب المصلحة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا مفيد عندما يتعلق الأمر بتنظيم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأنه يمكن الهيئات التنظيمية الوطنية من وضع قواعد تطبق على نطاق واسع في كل القطاع، ومن ثم يمكن من تنفيذ المعايير والمتطلبات المتسقة وبالتالي اتباع نهج منسق. وتوضع اللوائح إثر عملية تشاورية تتيح فيها فرصة المساهمة لكل الجهات المعنية. وعملية تعديلها أيسر من تعديل شروط الترخيص، ولكن رغبة في الاستقرار لا يجري تعديل اللوائح على فترات متقاربة جداً.

د) التدابير الطوعية التي تتخذها دوائر الصناعة

تكون التدابير الطوعية التي تتخذها دوائر الصناعة، في بعض الحالات، فعالة بشكل خاص في تعزيز إنصاف النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة تكنولوجيا سريعة التغير. وهي قيّمة أيضاً في بيئة تشتمل على سلسلة قيمة مفصلة فيها العديد من الأطراف الذين لا تسيطر عليهم الهيئة التنظيمية سيطرة كاملة. مثال ذلك أن الهيئات التنظيمية قلما تسيطر على الشركات المصنعة للأجهزة ومع ذلك يمكن للمشغلين من خلال قرارات الشراء الخاصة بهم أن يؤثروا في سلوك الشركات المصنعة. وفي هذا السياق قد يكون من الأفضل لها أن تتخذ تدابير طوعية لتعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومن الخطوات الرئيسية التي يمكن لواضعي السياسات اتخاذها هو الحرص على جعل حلول النفاذ القائمة المتوفرة تجارياً في السوق العالمية متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة على المستوى الوطني. مثال ذلك أن بائعي الأجهزة المنقلة المحمولة يدوياً يعرضون أشكالاً شتى من الأجهزة التي لها مزايا نفاذ يمكن الحصول عليها من مشغلي شبكات الهاتف المنقلة. وكذلك يعرض بائعو أجهزة التلفزيون حلولاً متصلة من أجل 'العرض النصي المغلق'. ويمكن لدوائر الصناعة أن تضع مدونات قواعد سلوك تلزم بتضمين هذه الحلول القائمة المتاحة تجارياً في عروضها للمستهلك. ويمكن لتشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ أن تشجع على تطوير مدونات قواعد السلوك هذه التي يمكن إنفاذها من خلال التنظيم المشترك.

ويمكن تدعيم التدابير الطوعية بواسطة التنظيم، أي بوضع آليات تنظيم مشترك تتضمن تشريعات⁸:

- تفوض السلطة إلى لجنة ترعاها الحكومة، تشمل الصناعة وممثلي الأشخاص ذوي الإعاقة، تعمل على وضع مدونات ومراقبتها وإنفاذها؛
- أو تضمن إنفاذ التعهدات بالامتثال لمدونة ما؛
- أو لا تتطلب وضع مدونة ولكن لديها سلطة تحفظ لجعل مدونة ما إلزامية؛
- أو تتطلب من دوائر الصناعة وضع مدونة بعد التفاوض مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وتنص، في غيابها، على أن تقوم الحكومة أو الهيئة التنظيمية الوطنية بفرض مدونة أو لائحة؛
- أو تنص على مدونة لا تطبق سوى على من اشترك فيها، "مدونات طوعية مقررّة"؛
- أو تنص على مدونة بمثابة لائحة تطبق على جميع أعضاء الصناعة، "مدونات إلزامية مقررّة".

7 المرجع نفسه.

8 هيئة الاتصالات والوسائط الأسترالية، الشروط المثلى للترتيبات الفعالة للتنظيم الذاتي والمشارك (2010)،

www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coreulatory-arrangements

ويمكن أن تشمل التدابير الطوعية اعتماد المبادئ التوجيهية والمزايا والمعايير عندما تكون متاحة وخرائط الطريق المتفاوض عليها ومدونات قواعد السلوك والامتثال التي تضعها الصناعة. مثال ذلك مدونة قواعد السلوك النموذجية المشار إليها في الوحدة 3 (الملحق A).

ومع ذلك، لا يمكن اعتبار التدابير الطوعية إلا في البلدان التي لديها إطار تنظيمي وقانوني يدعم هذا النهج. وفي هذه البلدان، يوفر التشريع طبقة إضافية من الضمان بأن تحقق التدابير الطوعية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولكن في كثير من هذه البلدان لا تنص هذه التدابير الطوعية حالياً على الاعتراف بمنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وإشراكها في المشاورات العمومية بشأن اعتماد المعايير أو اختيار الحلول المتاحة تجارياً وتنفيذها على نحو فعال.

التوصية بسياسة التدابير الطوعية من جانب الصناعة: يمكن للبلدان التي يسمح فيها الإطار القانوني بالتنظيم الطوعي من جانب الصناعة أو التنظيم المشترك أن تعتمد إلى تعديل أطرها القانونية للاعتراف بدور منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع عمليات التنظيم الطوعية أو المشتركة.

هـ) التنظيم التقليدي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لا تنص التشريعات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في العديد من البلدان، على نظام تنظيم ذاتي أو تنظيم مشترك يتعين إنفاذه من خلال "مدونات تضعها الصناعة" أو "مدونات قواعد سلوك". وعلاوة على ذلك لا ينص القانون على الاعتراف برابطات دوائر الصناعة أو الهيئات التي تشمل منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة.

التوصية بسياسة تنظيم تقليدية: يمكن، كنهج طويل الأجل في البلدان التي لا تنص فيها تشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نهج تنظيم مشترك أو تنظيم ذاتي، أن تراجع تشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للسماح بهذه النظم "الخفيفة" وأن تعترف بدور الرابطات الصناعية أو هيئات ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات التنظيم المشترك. ولكن، في الأجل القصير، يعتبر التنظيم الأكثر تقليدية - الذي يحدد المتطلبات من خلال اللوائح أو شروط الترخيص - المسبوق بالعمليات التشاورية أفضل الخيارات المتاحة في هذه البلدان. ولتيسير تنفيذ تدابير النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه البلدان، من بين أمور أخرى، يتضمن هذا التقرير مبادئ توجيهية نموذجية بشأن إمكانية النفاذ العمومي (انظر الوحدة 2) وسياسة نموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة (انظر الوحدة 3).

2 التكنولوجيا والمعايير

من شأن المعايير التقنية أن تضمن قابلية التشغيل البيئي، للعرض النصي المغلق على التلفزيون مثلاً، أو إمكانية التوافق مع معينات السمع أو النفاذ إلى شبكة الويب لقارئ الشاشة. والمعايير التقنية مهمة أيضاً للأغراض المعيارية، وذلك لتحديد معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ من أجل المشتريات العامة أو لوضع مقاييس لقياس جودة الخدمة في البرامج التلفزيونية/الفيديوية والمهاتفة وموثوقية العرض النصي وتزامنه.

التوصيات بسياسات المعايير التقنية

يتعين على الحكومات، في ضوء دور المعايير في ضمان النفاذ ووفقاً للمادة 2.9 (أ) من الاتفاقية، وضع معايير لنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة. وتنص المادة 4 (ز) أنه يجب على الحكومات " تعزيز توفر التكنولوجيات الجديدة واستعمالها، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والوسائل والأجهزة المساعدة على التنقل، والتكنولوجيات المعينة الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة، مع إيلاء الأولوية للتكنولوجيات المتاحة بأسعار معقولة." وهكذا ينبغي للحكومات تعزيز معايير النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتماد المعايير الدولية إلى أقصى حد ممكن لتحقيق وفورات الحجم بغية خفض التكلفة وضمان قابلية

التشغيل البيئي في نفس الوقت. ويتعين على الحكومات أيضاً تشجيع تعميم النفاذ في عملية وضع المعايير، بما في ذلك استخدام إرشادات التصميم الواردة في التوصيتين ITU-T F.790 و ITU-T F.703.⁹

ولذلك تستطيع الهيئات التنظيمية الوطنية، بالعمل مع هيئات المعايير ذات الصلة، أن تعتمد المعايير التقنية، بما فيها المعايير الدولية ذات الصلة، لضمان قابلية التشغيل البيئي لطائفة من منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من قبيل العرض النصي المغلق للتلفزيون والوصف السمعي وتوافق معينات السمع مع المهاتفة المتنقلة وتوافق مواقع الويب مع قارئات الشاشة. ويمكنها أيضاً وضع معايير لجودة خدمات المهاتفة والبرامج التلفزيونية/الفيديوية والوسائط المتعددة. وكذلك يمكن للهيئات التنظيمية وضع معايير لجودة الخدمة في مجال البث الإذاعي والخدمات المتقاربة لتوفير دقة وتزامن العرض النصي المغلق والوصف السمعي. ويمكن للحكومات كذلك توفير الإرشاد السياسي لمنظمات المعايير الوطنية، أو تكليف هذه المنظمات بوضع معايير محددة أو اعتماد المعايير الدولية أو تحقيق الاتساق مع المواصفات التي تضعها منظمات المعايير الدولية.

3 مراجعة التعاريف القائمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁰

تؤدي التعاريف دوراً أساسياً في الخطاب القانوني، فهي تتجنب الغموض في التفسير وتضمن تطبيق القانون في قضية محددة. ويمكن للتعريف الواردة في القانون أن تؤثر في كل فرضية في لائحة أو مدونة توضع بحكم ذلك القانون:

- التوصيات بشأن مراجعة تعاريف التشريعات القائمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ينبغي للتعريف أن تأخذ في الاعتبار هدف تيسير المساواة في معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة وينبغي أن يُدرج هذا الهدف بشكل واضح في التشريعات الأولية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينبغي أن تستعرض الهيئات التنظيمية الوطنية التعاريف الرئيسية القائمة وأن تضيف إليها أو تعدلها حسب الاقتضاء. وفي بعض الحالات يوصى بإدراج التعاريف (فقط إذا كانت تستخدم في القانون) وفي حالات أخرى تكون التعاريف موجودة بالفعل ويتعين استعراضها وضمان اتساقها. والتوصيات بشأن تعديلات تعريف النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة واردة مثلاً في الإطار 4.
- التوصيات بشأن تعاريف التشريعات الجديدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز إمكانية النفاذ إلى هذه التكنولوجيا: بالإضافة إلى تعديل تعريف القوانين القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من الضروري إدراج تعاريف إضافية لتعزيز إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي أن تدرج التعاريف الواردة هنا في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تنطبق على جميع الوحدات في التقرير. وتقدم تعاريف إضافية في الوحدات حيثما كان مناسباً.

⁹ يحتوي المعيار الدولي للقطاع ITU-T في التوصية F.790 على إرشادات بشأن صوغ معايير إمكانية النفاذ التي يمكن استخدامها من قبل جميع واضعي المعايير، بينما تقدم التوصية ITU-T F.703 المعيار الدولي للاتصال الكلي، وهو مفهوم يقول بأن الاتصالات ينبغي أن تستخدم جميع وسائل الاتصال الممكنة، تبعاً للاحتياجات الخاصة للمستخدمين. وتُستكمل التوصية ITU-T F.790 بالقائمة المرجعية لإمكانية النفاذ في الورقة التقنية للقطاع ITU-T "Telecommunications Accessibility Checklist" (2006).

¹⁰ يستخدم بعض البلدان مصطلح "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بينما يستخدم البعض الآخر "الاتصالات الإلكترونية" أو "الاتصالات" و"البث".

الإطار 1: التعاريف الواجب إدراجها في تشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التعاريف الواردة في هذا الإطار غير مدرجة حالياً في معظم قوانين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسوف يتعين إدراجها من أجل دعم الأحكام الجديدة في القانون المقترح في هذه الوحدة والوحدات الأخرى. ويشجع المشرعون وواضعو السياسات على تأكيد ما إذا كانت هذه المصطلحات مستخدمة أم لا، وأين استخدمت، قبل إدراجها في قوانينهم.

"الاتصالات الميسورة النفاذ"، كما هي محددة في المادة 2 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، تتضمن أي وسيلة أو شكل من أشكال الاتصال، سواء كان سمعياً أو بصرياً أو لمسياً، بما في ذلك اللغة المنطوقة ولغة الإشارة، وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة النفاذ، وكذلك أساليب الاتصال الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر والوسائط المعززة والبديلة، ووسائل وأشكال الاتصال، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

"أنساق المنشورات الميسورة النفاذ" تعني المعلومات المتاحة في أنساق مثل طريقة برايل، و التسجيل الصوتي، أو العرض الشفوي، أو لغة الإشارة (المدرجة في ضوء الوسائط الغنية المستخدمة في النشر الإلكتروني) أو إلكترونياً للأشخاص الذين لديهم صعوبة في القراءة.

"النشر الميسور النفاذ" يعني إتاحة المعلومات في شكل يسهل النفاذ إليه، والذي قد يشمل، دون الحصر، أنساقاً بديلة مثل طريقة برايل، أو التسجيل الصوتي، أو العرض الشفوي أو إلكترونياً للأفراد الذين لديهم صعوبة في القراءة.

"التكنولوجيا المساعدة" أو "AT" هي أي تكنولوجيا أو منتج أو جهاز أو معدات أو خدمات ذات صلة بالمعلومات والاتصالات تستخدم للحفاظ على القدرات الوظيفية لدى الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أو ذوي الإعاقة أو تعزيز هذه القدرات أو تحسينها.

"المعينات والخدمات الإضافية" تعني المعينات والخدمات التي تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على إدراك وفهم الاتصالات. 11. ويمكن أن تشمل المعينات والخدمات الإضافية ما يلي:

- (1) خدمات مترجم مؤهل بلغة الإشارات؛ مدونو الملاحظات؛ خدمات النسخ بمساعدة الحاسوب؛ المواد المكتوبة أو تبادل المذكرات المكتوبة؛ مكبرات صوت الهاتف؛ الأجهزة والنظم المعينة للاستماع؛ الهواتف المتوافقة مع المعينات السمعية و'القواقع' المزروعة؛ مفككات شفرة العروض النصية المغلقة؛ العروض النصية المفتوحة والمغلقة؛ منتجات ونظم الاتصالات الصوتية والنصية والفيديوية، بما في ذلك الهواتف الفيديوية وهواتف العروض النصية، أو أجهزة الاتصالات الفعالة المكافئة؛ العروض الفيديوية النصية؛ التكنولوجيا الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات الميسورة النفاذ؛ أو أي طرائق أخرى فعالة لإتاحة توصيل المعلومات الشفوية إلى الأفراد الصم أو ضعاف السمع؛
- (2) القراء المؤهلون؛ النصوص المسجلة؛ التسجيلات الصوتية؛ المواد والمعروضات بطريقة برايل؛ برمجيات قارئ الشاشة؛ برمجيات التكبير؛ القارئ البصرية؛ البرامج السمعية الثانوية (SAP)؛ المواد المطبوعة بحروف كبيرة؛ أو التكنولوجيا الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات الميسورة النفاذ؛ أو أي طرائق أخرى فعالة لإتاحة توصيل المعلومات المرئية إلى المكفوفين أو ضعاف البصر؛
- (3) اقتناء أو تعديل المعدات أو الأجهزة؛
- (4) أي خدمات أو إجراءات مماثلة أخرى.

"برايل" هي عبارة عن سلسلة من النقاط النافرة التي يمكن إدراكها بالأصابع من قبل المكفوفين أو ضعاف البصر لقراءة المواد المطبوعة. "اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" تعني لجنة أنشئت من قِبل الهيئة التنظيمية الوطنية لتعزيز مصالح المستعملين وضمان إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى جانب غيرها من أصحاب المصلحة، من قبيل ممثلي مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخبراء التكنولوجيا المساعدة بمن فيهم خبراء المعينات السمعية وإعادة التأهيل، في وضع جميع السياسات أو اللوائح أو مدونات الصناعة منذ البداية. وقد تشكل هذه اللجان لجاناً فرعية لجاناً محددة مثل التكنولوجيا والخدمات (التلفزيون والمهاتفة المتنقلة، وما إلى ذلك). انظر الإطار 3.

"الاتصال الفعال" يعني أي اتصال يقدم في شكل ما، أو متاح له معينات إضافية، بحيث تكون المعلومات متاحة على السواء للأفراد ذوي الإعاقة، بمن فيهم ذوي الإعاقة البصرية أو السمعية أو الإدراكية أو التعليمية أو الكلامية أو الحركية. ويجب استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة كلما أمكن ذلك لتحديد نوع المعينات الإضافية اللازمة لضمان التواصل الفعال. "إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" هي مقياس مدى إمكانية استعمال منتج أو خدمة من قبل شخص ذي إعاقة على نحو فعال كما يمكن أن يستعمله شخص دون تلك الإعاقة لأغراض النفاذ إلى منتجات أو محتوى أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة أو استعمالها. وينبغي تحقيق النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أقصى حد ممكن من خلال تطبيق مبادئ 'التصميم العالمي' وضمان التوافق مع التقنيات المساعدة. "اللغة" (المادة 2، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) تشمل لغة الكلام ولغة الإشارة وغيرهما من أشكال اللغات غير الكلامية.

"الأشخاص ذوو الإعاقة" (المادة 1 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) تعني الأفراد الذين يعانون من عاهات 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. ويعتبر أيضاً من ذوي الإعاقة كبار السن المعوقون وظيفياً. وفي بعض البلدان، مثل الولايات المتحدة، لا تميز سياسة الإعاقة بين الناس ذوي الإعاقة المؤقتة أو الطويلة الأجل، وكل بلد يقرر كيف يرغب في تحديد من هم الأشخاص ذوي الإعاقة (انظر www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm).

"خدمات التتابع" هي خدمات هاتفية يقوم بها 'مترجمون' تمكن الصم أو ضعاف السمع أو الذين لديهم علة في الكلام من التواصل عبر الهاتف بواسطة 'مترجم' مع شخص يسمع بطريقة "مكافئة وظيفياً" لقدرة فرد دون إعاقة¹². "التصميم العالمي" يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، إلى أقصى حد ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد التصميم العالمي الأجهزة المساعدة لفئات معينة من ذوي الإعاقة حيثما يحتاجون إليها¹³.

4 تشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع السياسات - توصيات

تنطوي عمليات التنظيم ووضع السياسات على عدد من المراحل السابقة لنشر مشروع اللوائح والسياسات أو صياغتها النهائية. ولذلك من الأهمية بمكان أن ينص التشريع على مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات المعنية بالإعاقة وغيرها من أصحاب المصلحة¹⁴ منذ البداية في جميع مراجعات السياسات ووضعها و/أو عمليات وضع اللوائح. ويشمل ذلك تسهيل المشاركة والتشاور في السياسات المحددة لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي السياسات التي لها تأثير على إمكانية

11 على النحو الذي حددته وزارة العدل في الولايات المتحدة، اللوائح التنفيذية للباب الثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة، الأماكن العامة، 28 C.F.R. 36.303(b)، متاح في الموقع: www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857.

12 التعريف مقبوس ومكيف من الرابطة الوطنية للصم (الولايات المتحدة)؛ انظر [www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services](http://www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services). ITU-G3ict: إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة، لمزيد من المعلومات عن خدمات التتابع، انظر: www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf. وتناقش صحيفة وقائع الهيئة الفيدرالية للاتصالات خدمات التتابع في www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html بما في ذلك خدمات تتابع تحويل النص إلى صوت وتحويل الكلام إلى كلام والعرض النصي والتتابع الفيديوي وخدمات تتابع بروتوكول والإنترنت.

13 كما هو معرف في المادة 2، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

14 يمكن أن يشمل أصحاب المصلحة الآخرون المشغلين ومقدمي الخدمات المرخص لهم لبرامج الفيديو وباتعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومهنيي التكنولوجيات المساعدة والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني، وما إلى ذلك.

النفاذ إلى هذه التكنولوجيا، مثل سياسات التعريفات والتراخيص. ويمكن تحقيق مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية التشاور باتخاذ ثلاث خطوات:

- 1 استعمال الاتصال الفعال ونشر جميع الوثائق في شكل ميسور النفاذ (القسم 4)؛
- 2 الحرص على أن تشمل مرحلة التشاور مع الجمهور الأشخاص ذوي الإعاقة (القسم 4)؛
- 3 إرساء عملية تشاور رسمية مع الأشخاص ذوي الإعاقة، بالتشاور مثلاً مع المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة أو إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر الإطار 3).

وكجزء من الخطوة الثالثة، قد ترغب أيضاً الوزارات أو الهيئات التنظيمية في عقد منتدى سنوي يتناول إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لرفع مستوى الوعي بقضايا النفاذ إلى هذه التكنولوجيا وتشجيع الابتكار وحلول إمكانية النفاذ الجديدة المتاحة تجارياً في السوق العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أن تشمل هذه المتديات السنوية معارض ومسابقات ابتكار وحلقات دراسية، وغير ذلك من الأنشطة. وثمة أحكام نموذجية بخصوص هذه الخطوات واردة في الجزء المتبقي من هذا القسم.

أ) الوثائق الميسورة النفاذ لعمليات التشاور مع الجمهور - توصيات

من الممارسات الفضلى التي توصى الهيئات التنظيمية الوطنية باتباعها هي عملية تشاور عمومية قبل أن تنشر أي قواعد أو لوائح أو سياسات. وتتكون عمليات التشاور العمومية عادةً من نشر الوثائق التماساً لتعليق العموم وتلقي المذكرات الخطية والشفوية في اجتماع مفتوح. ولضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة يجب نشر جميع الوثائق المتصلة بعمليات التشاور في أنساق ميسورة النفاذ.¹⁵

الإطار 2: النشر في نسق ميسور النفاذ¹⁶

الإحالات المرجعية بشأن التواصل الفعال والنشر الميسور النفاذ

الحق في القراءة حق أساسي لجميع الأشخاص في 'عصر المعلومات'. والقدرة على التماس المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها أمر حيوي لكفالة قدرة جميع الأشخاص على المشاركة بشكل مثمر في الحياة الثقافية والعلمية والاقتصادية للبلد. وهذا يشمل القدرة على النفاذ إلى عملية وضع السياسات واللوائح، بما في ذلك عمليات وضع السياسات واللوائح التي يمكن أن تؤثر على ذوي الإعاقة. ومع ذلك، هناك عدة مجموعات من الأشخاص غير القادرين على النفاذ إلى المواد في شكل مطبوع بسبب إعاقة بدنية أو حسية أو معرفية (الأشخاص المعاقون طباعياً). وقد يكون هؤلاء الأشخاص من المكفوفين أو ضعاف البصر أو الذين يجدون صعوبة في القراءة، أو يعانون من إعاقة إدراكية أو تعلمية أو بدنية أو حركية تمنعهم من الإمساك بكتاب أو وثيقة أو قلب صفحاتها. ولذلك من الأهمية بمكان أن تتأكد الهيئات التنظيمية وواضعو السياسات وأصحاب المصلحة الآخرون، حرصاً على شمولية العمليات التشاورية، من إمكانية نفاذ هؤلاء الأفراد إلى جميع المنشورات. وينبغي لدى إعداد الوثائق الإلكترونية الحرص على وضع هذه الوثائق ونشرها وتعميمها على نحو ميسور النفاذ.

ب) الدعوة إلى التعليق على مشاريع الوثائق - توصيات

إن إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع عمليات وضع اللوائح هو الهدف الأسمى. وينبغي لهيئات التنظيم الوطنية إعادة النظر في قواعد ولوائح التشاور مع الناس بحيث تشير على نحو محدد إلى إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات الممثلة

15 انظر تعريف "النشر الميسور النفاذ" و "الاتصال الفعال" في الإطار 1.

16 المصدر: مجموعة أدوات إمكانية النفاذ الإلكتروني:

www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/access_to_published_works

للأشخاص ذوي الإعاقة إلى جانب غيرها من أصحاب المصلحة، مثل ممثلي مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وباعة هذه التكنولوجيا وخبراء التكنولوجيا المساعدة/ بما في ذلك المهنيين في مجال السمع وإعادة التأهيل. وينبغي لها أن تتأكد من أن المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة على بينة من الفرص للمشاركة في العمليات المتاحة للجمهور وبإمكانها النفاذ إلى أي وثائق ذات صلة باستخدام أنساق النشر الميسورة النفاذ والاتصالات الفعالة لتوسيع نطاق المشاركة من قبل جميع شرائح المجتمع.

ج) تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم - توصيات

يجب تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة والتشاور معهم في جميع عمليات وضع السياسات والعمليات التنظيمية التي تشمل خدمات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو خدمات هذه التكنولوجيا التي تؤثر تحديداً على الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمكن أن يتم ذلك من خلال المؤسسات العامة، مثل الوزارة والهيئة التنظيمية الوطنية، بإقامة علاقات مع الهيئات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة ودعوتهم إلى المشاركة في العمليات التنظيمية وعمليات وضع السياسات.

ورغبةً في تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حري بالهيئة التنظيمية الوطنية أن تنشئ لجنة تعنى بالنفاذ إلى هذه التكنولوجيا لحماية مصالح المستعملين وضمان إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع جميع السياسات أو اللوائح أو قواعد سلوك الصناعة. ويمكن لهذه اللجنة أن توفر الإرشاد، لا في مجال السياسات واللوائح الخاصة بالإعاقة فحسب وإنما بشأن كل السياسات واللوائح التي قد تؤثر في الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد يتراوح ذلك من لوائح التعريفات (التي ينبغي أن تأخذ في الاعتبار التعريفات الخاصة و/أو المخفضة لفئات معينة من المستعملين، انظر القسم 7 في الوحدة 3) إلى شروط الترخيص (مثال ذلك، شروط الترخيص بشأن إمكانية النفاذ العمومي، انظر الملحق A في الوحدة 2)، إلى تقديم المشورة بشأن معايير النفاذ. 17. وحيثما لا تُنشأ في بلد ما لجنة كهذه، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال الاستعراض الدوري للوائح القائمة رهنأ بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

وإنشاء لجنة لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتماشى بشكل كامل مع ولاية غالبية الهيئات التنظيمية الوطنية، والتي تشمل:

- تشجيع التوفير الشامل لشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وتوصيليتها للجميع؛
- حماية المستهلك؛
- تشجيع المنافسة العادلة داخل القطاع؛
- تشجيع الاستثمار والابتكار في القطاع؛
- ضمان استفادة المستعملين القسوى من حيث الاختيار والسعر والجودة؛
- تعزيز التقييس لضمان قابلية التشغيل البيئي أو لضمان إمكانية التنبؤ بسبل النفاذ وتمثيلها عبر كل المنصات؛
- تعزيز مواءمة المعايير على الصعيد الدولي.

وقد تكون اللجنة المنشأة لجنة دائمة في البلدان التي ينص فيها التشريع على ذلك أو لجنة استشارية حيث لا يوجد حكم يقضي بإنشاء لجنة دائمة رسمية. وبغض النظر عن شكل اللجنة فإنه ينبغي لها، حيثما تُنشأ، أن تشمل ممثلين عن منظمات الإعاقة وممثلين عن مقدمي الخدمات وباعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمهنيين في مجال التكنولوجيا المساعدة، مثل خبراء معينات السمع وإعادة التأهيل. ويمكن إنشاء لجان فرعية لكل مجال رئيسي من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان

17 قد يكون إنشاء لجنة معنية بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفيد بشكل خاص في البلدان التي لا تكون فيها المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة نشطة في سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاذ التنظيمي والتي قد لا تكون لديها الخبرة أو الموارد للاستجابة لمشاريع الوثائق أو المشاركة في العمليات التشاورية.

التي يتطلب فيها حجم وتعقيد كل قطاع المزيد من التركيز وإشراك فئات محددة من أصحاب المصلحة (مثل مقدمي الخدمات المرخص لهم للبرامج الفيديوية ومقدمي خدمات المهاتفة المتنقلة، وما إلى ذلك). ويمكن بديلاً من ذلك أن ينص عليها القانون وأن تضم ممثلين عن المنظمات الوطنية المعنية بالإعاقة والمنظمات غير الحكومية والمشغلين والإدارات الحكومية المسؤولة عن رصد تحقيق أهداف إمكانية النفاذ.

الإطار 3: نص نموذجي - اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(1) يجب على [الهيئة التنظيمية الوطنية/الوزارة] إنشاء لجنة استشارية [دائمة/مخصصة] بشأن النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (فيما بعد اللجنة) لتقديم المشورة إلى الهيئة التنظيمية الوطنية بخصوص المسائل المتعلقة باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في البلد.

(2) يجب أن يكون إنشاء اللجنة محدد قانوناً وأن تشمل ممثلين عن منظمات الإعاقة ومقدمي الخدمات وبائعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمهنيين في مجال التقنيات المساعدة وغيرهم من خبراء النفاذ ذوي الصلة مثل المهنيين في مجال معينات السمع وإعادة التأهيل.

(3) يجب على اللجنة، من بين أمور أخرى، أن:

(أ) تقدم تعليقات على تنقيحات السياسة المقترحة حيثما تؤثر هذه التنقيحات في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة، وهذا يشمل التزامات الخدمة الشاملة وشروط الترخيص ولوائح التعريفات، وغيرها؛

(ب) تحدد الخدمات والمنتجات التي يوفرها مقدمو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشركات المصنعة والتي تكون ذات صلة باحتياجات جميع المستخدمين وأن تساعد الهيئة التنظيمية الوطنية في الحفاظ على الحوار المستمر مع مقدمي الخدمات هؤلاء؛

(ج) تضمن تشجيع منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ والمتاحة دولياً ومعايير النفاذ الدولية في البلد؛

(د) تحدد مسائل النفاذ بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة فيما يتعلق بمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) تشجع الممارسات الجيدة لدى مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بالنفاذ إلى خدمة العملاء؛

(و) تعزز احتياجات المستخدمين من خلال استعراض فعالية سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتشريعات واللوائح القائمة في تلبية احتياجات المستخدمين والتوصية بإدخال تحسينات و/أو صكوك قانونية جديدة؛

(ز) تعزز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات صنع القرار ووضع السياسات التي تؤثر في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(4) يمكن تشكيل لجان فرعية بحسب المجالات الرئيسية لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل زيادة التركيز على التحديات والحلول المحددة بشأن النفاذ (مثل البرامج التلفزيونية/الفيديوية والمهاتفة المتنقلة وغيرها).

(5) يجب أن تدعم [الهيئة التنظيمية الوطنية/الوزارة] عمل الأشخاص ذوي الإعاقة الذين هم أعضاء في اللجنة، ويشمل ذلك تغطية تكاليف الاجتماعات ولوجستيات السفر ودفع الأتعاب لقاء مشورة الخبراء عند الحاجة وضمن الدعم الكافي للأعضاء من خلال توفير المعينات الإضافية والمعلومات في أنساق ميسورة النفاذ للوفاء بولايتها.

5 إطار الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل

تدرج غالبية البلدان الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل كأحد الأهداف الرئيسية لسياسة وتشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها، ويتجسد ذلك في ولاية الهيئة التنظيمية الوطنية. وقد بنيت أطر سياسة الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل عموماً على مبدئين رئيسيين - زيادة التغلغل من خلال توسيع انتشار الشبكة لتشمل المجتمعات المحرومة، وتعزيز القدرة على تحمل التكاليف. وبينما لا يزال هذان المبدآن الأساسيان صالحين فهما ليسا كافيين لضمان إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأن الأشخاص ذوي الإعاقة بحاجة إلى أجهزة وخدمات تكنولوجيا معلومات واتصالات خالية من العوائق للتمكن من النفاذ على قدم المساواة مع غيرهم من المواطنين. وللتأكد من أن الأعداد الكبيرة من الأشخاص ذوي الإعاقة والسكان المسنين مشمولة في أهداف الخدمة الشاملة يحتاج الأمر إلى اتخاذ عدد من خطوات السياسة المتعلقة بتوسيع الأهداف والتعاريف وأنواع الإعانات الواجب تقديمها أو المشاريع الواجب تمويلها.

أ) تعاريف الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل - توصيات

إلى جانب التعاريف الجديدة التي تضاف إلى تشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد يحتاج الأمر إلى تعديل التعاريف القائمة لتكون أكثر شمولية وإلى النظر في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من منظور كلي. وينبغي تعريف مصطلحي "الخدمة الشاملة" و"النفاذ الشامل" في لوائح القانون واللوائح ذات الصلة أو في شروط الترخيص، ويجب أن يكون التعريف متسقاً مع التشريعات الوطنية والصلاحيات المخولة للوزارة أو الهيئة التنظيمية الوطنية أو الصندوق، وألا يقتصر التركيز على النفاذ إلى البنية التحتية والقدرة على تحمل التكاليف بل أن يشمل أيضاً الأحكام المتعلقة بالنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمستعملين النهائيين، بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة. وكذلك ينبغي تعديل تعريف "المجتمع المحروم" بحيث يشمل تحديداً الأشخاص ذوي الإعاقة بين المستفيدين.

الإطار 4: تعديل تعاريف الخدمة الشاملة

تعريف المصطلحات الرئيسية للخدمة الشاملة

"المجتمع المحروم" يعني المجموعات السكانية التي يحددها [صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل/الهيئة التنظيمية الوطنية/الوزارة] من وقت لآخر، والتي قد تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة أو كبار السن أو النساء و/أو الفقراء.

"النفاذ الشامل" يعني الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويكاد يشمل التوفر في كل مكان والقدرة على تحمل التكاليف والنفاذ إلى البنية التحتية والخدمات والمحتوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع المجتمعات والمستعملين النهائيين من خلال نقاط النفاذ العمومية في المدارس والمكتبات والعيادات وما شابه ذلك.

"الأيقونات العالمية" تعني الإشارات والرموز المحايدة من حيث اللغة والتي يمكن استخدامها من قبل جميع الناس، إلى أقصى حد ممكن، دون الحاجة إلى تكييف أو ترجمة.

"الخدمة الشاملة" تعني النفاذ الفردي أو الشخصي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها وتتطلب إمكانية النفاذ شبه الكامل في كل مكان وبأسعار معقولة إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات والمحتوى للأفراد والأسر ومشاريع الأعمال، بما في ذلك تلك الموجودة في المناطق المحرومة والتي تشكل جزءاً من المجتمعات المحرومة.

"الالتزام بتوفير الخدمة الشاملة" يعني الاشتراط المفروض على المرخص له بتوفير البنية التحتية والخدمات و/أو المحتوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة، للوفاء بأهداف الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل على الصعيد الوطني.

"المستعملون" تعني الأفراد الذين يستهلكون خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة.

ب) نطاق واستخدام صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل – توصيات

أنشأ العديد من البلدان وكالات مستقلة للخدمة الشاملة وصناديق للخدمة الشاملة والنفاذ الشامل من خلال تشريعات صيغت أساساً لتشجيع توسيع الشبكات لتشمل المناطق المحرومة وتعزيز خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأسعار معقولة. ويجب تعديل هذه القوانين لكي تتناول مسألة تعزيز نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والتعديلات التالية ضرورية لتمكين البلدان من استعمال صناديق الخدمة الشاملة/النفاذ الشامل لديها من أجل تعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- إذا كان هناك تشريع منفصل لإنشاء صندوق خدمة شاملة ونفاذ شامل، فإنه ينبغي أن يشمل التعريف المناسب فيما يتعلق بالخدمة الشاملة والنفاذ الشامل (انظر الإطار 4).
- قد يكون من الضروري إرساء عملية لتجنيد 18 الأشخاص ذوي الإعاقة لأغراض إدارة أي برامج أو منح أو أموال قد تتوفر للأشخاص المؤهلين ذوي الإعاقة.
- ينبغي أن تدرج إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمعيار لتقييم الفجوات في الخدمات بالإضافة إلى المفاهيم القائمة بشأن التعلغل/التغطية بالشبكة والقدرة على تحمل التكاليف.¹⁹
- وعندما يكون لبلد ما صندوق موحد للخدمة الشاملة والنفاذ الشامل مسؤول عن الاتصالات والبث الإذاعي على السواء، ينبغي صوغ القانون على نحو واسع بما يكفي للسماح باستخدام أموال الصندوق في المشاريع المتصلة بالبث الإذاعي مثل:
 - توفير صناديق لفك التشفير ميسورة الاستعمال للأشخاص ذوي الإعاقة لتسهيل الانتقال إلى البث الرقمي؛
 - خطط مساعدة رسمية للتحويل من التلفزيون التماثلي إلى التلفزيون الرقمي لكبار السن (الذين قد يواجهون صعوبات مثلاً في الانحناء لضبط جهاز التلفزيون) وذوي الإعاقة؛
 - تمكين النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية التي قد لا تكون خلاف ذلك مطلوبة من حيث قانون و/أو سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع احترام قوانين الملكية الفكرية المعمول بها.
- في حالة صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل التي لها ولاية مقترنة بالاتصالات، ينبغي صوغ القانون على نحو واسع بما فيه الكفاية أو أن ينص تحديداً على إمكانية استخدام الصندوق إضافياً من أجل:
 - دعم اقتناء الأجهزة المحمولة والميسورة و/أو الاشتراكات الشهرية؛
 - دعم توفير خدمات التتابع؛
 - دعم شراء الأدوات والتكنولوجيا الميسورة النفاذ والمساعدة من قبل مقدمي الخدمات، بما في ذلك مراكز الاتصالات، وغيرهم من مقدمي خدمات النفاذ العمومي ومنظمات الإعاقة أو المستعملين النهائيين ذوي الإعاقة؛
 - تمويل التكييف الفردي لأدوات التقنيات المساعدة الأساسية، باللغات المحلية مثلاً بما في ذلك تحويل النص إلى كلام والتعرف على الصوت وتطبيقات العرض النصي وقارئ الشاشة؛²⁰
 - توفير الحوافز للبحث والتطوير في مجال الحلول المساعدة، مثل تطوير محركات نقل الكلام إلى نص باللغات الرسمية؛

18 يسمح بعض البلدان للأفراد بالتقدم بشكل مباشر للحصول على المنح والإعانات، مما يسهل إدراجهم في زمرة المستفيدين وتزويد المستعملين النهائيين بالمنح والإعانات. وهذا يتطلب قدرة مؤسسية وإدارية إضافية من جانب صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل ليكون قادراً على معالجة الطلبات الفردية للحصول على الإعانات.

19 <http://trace.wisc.edu/docs/framework/framework.htm>

20 يمكن أن يتم ذلك بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم - يدرج اشتراط صريح حيثما تتمتع الوزارة أو الهيئة التنظيمية الوطنية بصلاحيات التماس مشاركة وزارات أخرى في هذا المجال.

- تسهيل التوعية والترويج للسلع المتنقلة المصممة عالمياً؛
- تسهيل التدريب للأشخاص ذوي الإعاقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ وتدريب المهنيين الذين يدعمون الأشخاص ذوي الإعاقة في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،²¹ بما في ذلك الخبراء من منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة أو العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المدرسين والعاملين الصحيين ومستشاري التوجيه الحرفي؛
- تسهيل وضع المناهج وتدريب المهنيين في تكنولوجيا المعلومات على إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنقلة.

ويُستكشف استخدام صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لتوسيع النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمزيد من التفصيل في الوحدة 2: إطار إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر النفاذ العمومي واستخدام صناديق الخدمة الشاملة. ويستكشف النفاذ الشامل لتوسيع نطاق الخدمات المتنقلة بمزيد من التفصيل في الوحدة 3: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة. ويستكشف التمويل من أجل النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية، بما في ذلك من خلال صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، بمزيد من التفصيل في الوحدة 4: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية.

ج) شروط وأحكام الترخيص أو اتفاقات مستوى الخدمة لصناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل – توصيات

عدم التمييز هو مبدأ هام في سياسة ولوائح إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويجب توفير مستويات متساوية من النفاذ وجودة الخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة. وفي البلدان التي يكون فيها الالتزام بالخدمة الشاملة جزءاً من التزام الترخيص المطلوب من قبل الهيئة التنظيمية، ينبغي النص على مبدأ عدم التمييز هذا في شروط وأحكام الترخيص. ويمكن أيضاً تضمين الاشتراط في اتفاقات مستوى الخدمة أو اتفاقات التمويل بين صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل والمستفيدين منها.

6 جودة الخدمة في إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – توصيات

تهدف لوائح جودة الخدمة إلى التأكد من أن الخدمات والأجهزة المعروضة على الجمهور تفي بمعايير سلامة وخدمة محددة. ويجب على مقدمي الخدمات، كقاعدة عامة، التأكد من إمكانية النفاذ إلى الخدمات من جانب كل قطاعات الجمهور ومن الوفاء ببعض معايير الخدمة الدنيا. وقد يكون للأشخاص ذوي الإعاقة متطلبات محددة من حيث جودة الخدمة، ومن ثم ينبغي النظر في البنود التالية لدى وضع أو تعديل معايير ولوائح جودة الخدمة:

- قد يعتمد الأشخاص ذوو الإعاقة بقدر أكبر على خدمة اتصالات معينة ولذلك ينبغي أن تعترف لوائح جودة الخدمة مثلاً بأثر عدم تسليم الرسائل النصية للصم وضعاف السمع الذين يتواصلون حصراً بواسطة النص أو بأثر سوء خدمات التتابع للصم.
- قد يكون تأثير انخفاض الجودة أكثر أهمية لبعض المستخدمين من غيرهم (مثال ذلك، أثر ظاهرة 'الثلج' في شاشات التلفزيون على ضعاف البصر أو أثر انخفاض جودة الشبكة على ضعاف السمع).

ولمعالجة الشواغل المحتملة فيما يتعلق بجودة الخدمة، ينبغي أن يشترط في لوائح جودة الخدمة أن تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة بوضع معايير لقياس جودة الخدمة المقدمة لهؤلاء الأشخاص، بما في ذلك إمكانية النفاذ إلى خدمات مثل خدمات التتابع والعرض النصي والوصف السمعي. ويجب أن تكون هذه اللوائح متاحة للجنة المعنية بإمكانية

²¹ مطلوب بموجب اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الالتزامات العامة: المادة 1.4 (ط).

النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 22 حيثما تُنشأ، للنظر فيها واستعراضها، أو من خلال الاستعراض الدوري للوائح حماية المستهلك. وأي استعراض من هذا القبيل يجب أن يشمل مشاورات مع الجمهور يشارك فيها الأشخاص ذوو الإعاقة.

7 خدمات الطوارئ

ينبغي للمشرعين وواضعي السياسات والهيئات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إعادة النظر في التشريعات والسياسات واللوائح المتعلقة بخدمات الطوارئ للتأكد من أنها تأخذ احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في الاعتبار. وهذا يسري على استعراض الاحتياجات لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك أرقام خطة تقييم الاتصالات العمومية الدولية (E164)²³ التي وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات والمستخدم لخدمات الصوت والشفرة القصيرة وأي أرقام أخرى معمول بها. وهذا ينطبق على كل من البث الإذاعي والاتصالات على النحو المبين في هذا القسم.

وفيما يتعلق بالاتصالات، ينبغي أن تتطلب الأحكام الواردة في القانون واللوائح ما يلي:

- ينبغي أن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة قادرين على استخدام وسائل الاتصال اليومية الخاصة بهم (من قبيل معدات المطاريف والخدمات) للوصول إلى خدمات الطوارئ، وينبغي أن يكونوا قادرين على الاتصال بخدمات الطوارئ مجاناً، مهما كانت التكنولوجيا أو الجهاز الذي يستخدمونه.²⁴
- ينبغي لجميع حملات التوعية العمومية أن توفر إلزامياً على وجه التحديد معلومات عن كيفية تمكّن الأشخاص ذوي الإعاقة من الاتصال واستخدام هذه الخدمات. وتقع المسؤولية على عاتق الهيئة التنظيمية الوطنية ومقدمي الخدمات ومراكز نداءات الطوارئ والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ للتوعية بتوفر خدمات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية النفاذ إليها.
- ينبغي أن تكون معلومات الطوارئ المتاحة للجمهور متوفرة أيضاً في أنساق بديلة يمكن النفاذ إليها مثل الرسائل النصية على الهواتف المتنقلة.
- ينبغي للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يكونوا قادرين على الاتصال بخدمات الطوارئ عبر أرقام الطوارئ العادية. وبما أن أرقام الطوارئ قد تختلف من بلد لآخر وكذلك تبعاً لنوع الإعاقة، يشجع عموماً على استخدام الرقم "112" و/أو "911" بمثابة رقم الطوارئ المشترك.²⁵
- ينبغي أن تكون مراكز نداءات الطوارئ قادرة على استقبال الرسائل النصية (SMS) والرد عليها وكذلك النداءات من خدمات التتابع لتمكين نداءات الطوارئ من قبل الأشخاص المعاقين من حيث السمع أو الكلام.

وفيما يتعلق بالبث الإذاعي، ينبغي أن تتطلب الأحكام الواردة في القانون واللوائح ما يلي:

- ينبغي أن تكون توعية الجمهور تحديداً بشأن كيفية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات الطوارئ إلزامية كما ينبغي لأي إعلانات خدمة عامة يُطلب تعميمها أن تشمل هذه المعلومات. وتقع المسؤولية على عاتق الهيئة التنظيمية

22 انظر الإطارين 1 و3 والقسم 4 في هذه الوحدة. وعندما لا ينشئ البلد لجنة من هذا القبيل، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال مراجعة دورية للوائح القائمة رهنأ بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

23 انظر التوصية E.164 ITU: www.itu.int/rec/T-REC-E.164/en

24 جدير بالذكر أن الهيئة التنظيمية الوطنية تدرك في الوقت الراهن في معظم البلدان أن اتصالات خدمات الطوارئ بواسطة بروتوكول الإنترنت، من قبيل سكايب مثلاً، لا يمكن الاعتماد عليها، وبالتالي لا يتم تقديمها. وعندما لا يكون من الممكن تقنياً تقديم خدمات الطوارئ بشكل عام، عندئذ لا حاجة إلى اشتراط تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

25 انظر التوصية ITU E.161.1: التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية - التشغيل الدولي -

www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1

الوطنية ومقدمي خدمات البرامج الفيديوية المرخص لهم والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ للتوعية بشأن توفر خدمات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية النفاذ إليها.

• ينبغي أيضاً توفير معلومات الطوارئ المتاحة للجمهور في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة مثل لغة الإشارة والعروض النصية للصم وضعاف السمع والرسائل الصوتية في البرامج التلفزيونية/الفيديوية لذوي الإعاقة البصرية.

• يجب أن تكون الاتصالات والإعلانات العمومية التي تبث في حالات الكوارث الطبيعية في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة في أنساق اتصالات مناسبة، وبالتالي الاستفادة من قنوات الاتصال السائدة. ويجب على مقدمي خدمات البرامج الفيديوية المرخص لهم ضمان بث هذه الإعلانات والإنذارات في الأنساق ذات الصلة التي يمكن لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة النفاذ إليها.

الإطار 5: نص نموذجي - خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ

فيما يلي نموذج نص يتعين إدراجه في تشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتأكد من أن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة قد أخذت في الاعتبار عندما يُنظر في خدمات الطوارئ:*

"يجب على مقدمي الخدمات -

(1) في حالة خدمات الاتصالات الإلكترونية/الاتصالات السلكية، ما لم يتعذر التطبيق من الناحية التقنية،

(أ) إتاحة هوية الرقم التلقائية لمراكز الطوارئ، مثل هوية خط طالب النداء وهوية المكان التلقائية؛

(ب) توصيل الاتصالات إلى مراكز الطوارئ؛

(ج) إتاحة الاتصالات في أنساق يمكن النفاذ إليها.

(2) في حالة مقدمي الخدمات المرخص لهم بالبرمجة الفيديوية، إتاحة إعلانات الطوارئ العمومية في جميع الشبكات والبرامج الفيديوية في أنساق يمكن النفاذ إليها.

وكذلك:

"يجب أن تضع الهيئة التنظيمية الوطنية اللوائح لضمان النفاذ إلى خدمات الطوارئ عن طريق الاتصالات الإلكترونية وشبكات البث الإذاعي وشبكة الويب، عند الاقتضاء، من قبل الجمهور، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة".**

ملاحظات:

* يمكن النص على كلتا الفقرتين (1) و(2) في التشريعات المدججة. وفي البلدان التي لا تكون فيها التشريعات مدججة تنطبق الفقرة (1) على قانون الاتصالات والفقرة (2) على قانون البث الإذاعي.

** تتوفر نماذج اللوائح في وحدة إمكانية النفاذ إلى الخدمات المتنقلة ويتوفر إطار التنفيذ في وحدة إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية.

8 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ

ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تضع، بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة تماشياً مع القسم 4 أعلاه، أهدافاً سنوية قابلة للقياس ليتم تنفيذها من قبل جميع أصحاب المصلحة المعنيين،²⁶ وأن تصدر تقريراً علنياً سنوياً عن التنفيذ، وأن تتخذ إجراءات الإنفاذ اللازمة عند الاقتضاء.

ومن أمثلة أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن المعايير؛
- تعديل تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة وإضافة تعريف جديدة لتشريعات هذه التكنولوجيا لتعزيز إمكانية النفاذ إليها؛
- إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكفل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، والمنظمات المعنية بالإعاقة وغيرها من أصحاب المصلحة ذوي الصلة، في وضع السياسات؛
- وضع إطار نفاذ شامل وخدمة شاملة يشمل إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتباره هدفاً؛
- لوائح جودة الخدمة وغيرها من اللوائح تأخذ في الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- الإطار القانوني والتنظيمي لخدمات الطوارئ يأخذ في الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- تحديث تشريعات الإعاقة مع إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعريف إمكانية النفاذ.

وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي وضع أهداف مرحلية لقياس التقدم المحرز في تنفيذ التدابير القانونية والتنظيمية أو في وضع مدونات قواعد السلوك والقدرة على تنفيذ السياسة العامة (من قبيل وضع الميزانيات وبرامج التدريب اللازمة والتقدم المحرز في توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة للنفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة)، بما في ذلك إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفرها بتكلفة معقولة وذلك على أساس نوع الإعاقة لكل مجال في التكنولوجيا (النفاذ العمومي، المهاتفة المتنقلة، المواقع على شبكة الويب، البرامج التلفزيونية/الفيديوية).

والنفاذ إلى المعلومات عن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر بالغ الأهمية لضمان فعالية الاستعراضات المقبلة لتدابير السياسة العامة بشأن إمكانية النفاذ والحرص على أن تكون التدخلات من حيث السياسة العامة قائمة على الأدلة. ولتحقيق ذلك، ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية تحديد متطلبات الإبلاغ لإحاطة ذوي الإعاقة علماً بمتطلبات النفاذ الواردة في القوانين واللوائح المعتمدة وفقاً لهذه السياسات. وينبغي إجراء استعراض شامل من قبل الهيئات التنظيمية الوطنية لجميع متطلبات الإبلاغ للتأكد من جمع البيانات الصحيحة فيما يتعلق بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، عند المستوى الصحيح من التفاصيل وعلى فترات معقولة.²⁷

²⁶ بما في ذلك المشغلون ومقدمو الخدمات المرخص لهم لبرامج الفيديو وبنائو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومهنيو التكنولوجيات المساعدة وخدمات الاستجابة للطوارئ.

²⁷ قد يتعين تغيير متطلبات الإبلاغ في اللوائح تبعاً لما إذا كان قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات له قسم خاص يتناول الإبلاغ.

9 التغييرات في تشريعات الإعاقة وحقوق ذوي الإعاقة - توصيات

من التحديات التي تواجه في تضمين إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطاب الإعاقة، بالإضافة إلى التغييرات المطلوبة في السياسات والتشريعات واللوائح بشأن هذه التكنولوجيا، هو أن تشريعات الإعاقة التي تغطي إمكانية النفاذ لا تشير دوماً على وجه التحديد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاتصالات المتنقلة، والاتصالات الإلكترونية وخدمات البث الإذاعي والبرمجة الفيديوية أو إمكانية النفاذ إلى الإنترنت.²⁸

ولدى العديد من البلدان تشريعات تطبيق عام لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تتناول النفاذ غير التمييزي وتكافؤ الفرص أمام كل شرائح المجتمع في مجالات مثل المشتريات والعمالة والتعليم. ومع ذلك، وفي كثير من الحالات لا تتناول تشريعات نفاذ ذوي الإعاقة العديد من السلع والخدمات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي في صلب المجتمع الحديث نظراً إلى أن هذه التكنولوجيا كادت تتغلغل في جميع أنشطة الناس من حيث المعيشة والعمل والتسلية.

ويحتاج الأمر إلى مراجعة وتحديث تشريعات إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة لكي تأخذ في الاعتبار أن نسبة متزايدة من الأعمال التجارية تجري عبر الإنترنت أو الهاتف، وليس في "مرافق" أو "أماكن". وينبغي إعادة النظر في تعريف مصطلحات مثل "الأماكن" و"المرافق" و"الأماكن العمومية" و"المرافق التجارية" لكي تشمل السلع والخدمات المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي قد لا يكون لها موقع "مادي". ومن شأن تضمين تعريف لإمكانية النفاذ يعكس الصيغة المستخدمة في المادة 9 من الاتفاقية معالجة هذا الأمر.

ويمكن أن يوصي واضعو سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهيئات التنظيمية بهذه التغييرات في تشريعات إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة لكي تصبح الخدمات الإلكترونية الأخرى، مثل آلات الصرف الآلي والمعاملات الإلكترونية وأجهزة الدفع ومطاريح الحواسيب العمومية والأكشاك الإلكترونية، بما في ذلك ما يُستخدم منها في وسائط النقل، هي أيضاً في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.

10 الاستعراض الدوري

في ضوء التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات في ظروف السوق، يجب أن تستعرض هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

28 ثمة تقدم في هذا الصدد، كما هو مبين في التقرير المحلي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2013 بشأن اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الذي أشار إلى أنه بينما كان في عام 2012 لدى 31 في المائة من البلدان المصدقة تعريف لإمكانية النفاذ يشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشريعاتها، ارتفعت هذه النسبة إلى 52 في المائة في عام 2013. انظر أيضاً تقرير المبادرة العالمية G3ict، التقرير المحلي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2013 بشأن اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دراسة استقصائية أجريت بالتعاون مع المنظمة الدولية للمعايير: http://g3ict.org/resource_center/CRPD_2013_ICT_Accessibility_Progress

الوحدة 2: إطار إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر النفاذ العمومي

الغرض من هذه الوحدة هو توفير الإرشاد لواضعي السياسات والمنظمين والمشغلين وأصحاب المشاريع الذين يقدمون خدمات النفاذ العمومي لمساعدتهم على ضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات ومرافق النفاذ العمومي إلى الاتصالات. ولذلك فإن الإطار النموذجي للنفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشمل شروط الترخيص النموذجية والمبادئ التوجيهية وقائمة مرجعية لمقدمي خدمات النفاذ العمومي. ويستند الأساس المنطقي لهذا النهج إلى اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (فيما بعد الاتفاقية) التي تنص في ديباجتها على أن تعميم مسائل الإعاقة في جميع الأطر هو "جزء لا يتجزأ من استراتيجيات التنمية المستدامة ذات الصلة".

وعلاوة على ذلك تعترف الاتفاقية بقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تمكين النفاذ والمشاركة من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنشطة المجتمع. وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو متزايد باعتبارها الوسيلة المفضلة للاتصال وتقديم الخدمات في جميع القطاعات ولا سيما العمالة والتعليم والحكومة والصيرفة.

وبينما يرتفع معدل الاشتراكات الفردية في المهاتفة والإنترنت، تقدم أيضاً خدمات الاتصالات هذه من خلال الهواتف العمومية و'دكاكين الهاتف' ونقاط النفاذ المشتركة إلى الإنترنت المزودة بالحواسيب العادية والمتنقلة واللوحية. ويعتمد العديد من مستخدمي الإنترنت في البلدان النامية على النفاذ العمومي من أجل تصفح الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، يتزايد النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية التجارية والعمومية من خلال الإنترنت من قبل جميع فئات المواطنين التماساً لمجموعة متنوعة من الخدمات الأساسية. والنفاذ العمومي له أهمية خاصة في البلدان النامية، ولا سيما أقل البلدان توصيلاً، حيث تتخلف معدلات تغلغل الاتصالات الصوتية والإنترنت والنطاق العريض، وفقاً لتقرير الاتحاد الدولي للاتصالات 'قياس مجتمع المعلومات 2013'،²⁹ عن نظيراتها في البلدان المتقدمة.

وفي ضوء دور النفاذ العمومي في تقديم الخدمات للجمهور العام، وعلى وجه التحديد إلى أي شخص لا يملك سبيل النفاذ الفردي إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي تشجيع مقدمي خدمات الهواتف العمومية ونقاط النفاذ العمومية إلى الإنترنت على ضمان إمكانية النفاذ إلى الهواتف والحواسيب والمرافق التي تؤويهم وإتاحتها على قدم المساواة للأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من استجابتها لاحتياجاتهم.

وتنطبق المبادئ التوجيهية النموذجية للنفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع سبل النفاذ العمومي إلى هذه التكنولوجيا، الثابتة واللاسلكية على السواء، التي يوفرها مقدمو الخدمات والمشغلون. وهي تنطبق على النفاذ العمومي القائم بذاته (أي الهواتف العمومية المدفوعة) وكذلك من خلال أجهزة النفاذ العمومي في الأكشاك ودكاكين الهاتف ومراكز الاتصالات والمراكز المجتمعية المتعددة الأغراض ومرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المماثلة. ومن المهم أن نلاحظ أن في بعض البلدان:

- الهيئات التنظيمية لها ولاية قضائية على النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يوفره المشغلون ومقدمو الخدمات في شكل التزام بتوفير الخدمة الشاملة أو غيرها من شروط الترخيص؛
- ما زال يتعين ترخيص المختبرات السيرانية ومقاهي الإنترنت - مع أن الاتجاهات تشير إلى الابتعاد عن ذلك - وفي مثل هذه الحالات يكون للهيئات التنظيمية السلطة القانونية لفرض اللوائح أو المبادئ التوجيهية أو أي تدابير أخرى على النفاذ العمومي؛³⁰

• في الحالات التي تنشأ فيها المختبرات السيبرانية ومقاهي الإنترنت ومراكز الاتصالات والمراكز المجتمعية المتعددة الأغراض وغيرها من أشكال النفاذ العمومي باستخدام التمويل العام، من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل مثلاً، يمكن فرض المبادئ التوجيهية كجزء من اتفاق مستوى الخدمة أو العقد المبرم بين الصندوق ومقدم خدمة النفاذ العمومي.

ويلاحظ أنه في الحالات التي يتم فيها توفير النفاذ العمومي من قبل أصحاب المشاريع والأعمال التجارية الصغيرة غير المرخص لهم، لا تستطيع الهيئة التنظيمية أن تفرض أي التزامات على مقدم خدمات النفاذ العمومي. ومع ذلك تشجّع الهيئة التنظيمية الوطنية على نشر مبادئ توجيهية للنفاذ تكون بمثابة توصيات لمراكز النفاذ العمومي التي يتم تشغيلها تجارياً.

ويمكن نشر المبادئ التوجيهية النموذجية للنفاذ العمومي بمثابة إرشاد لأولئك العاملين في مجال توفير خدمات الاتصالات بالنفاذ العمومي. وإذا لزم الأمر، قد تجعل الهيئات التنظيمية هذه المبادئ التوجيهية جزءاً من شروط الترخيص أو اللوائح لديها حسب مقتضى الحال.

وتشمل هذه الوحدة أيضاً مجموعة من شروط الترخيص النموذجية وتضع أحكاماً نموذجية لتضمينها إما في التزامات الترخيص أو في اللوائح التي تتناول نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي يمكن استخدامها في الحالات التي يكون فيها النفاذ العمومي جزءاً من شروط الترخيص أو بمثابة التزام بتوفير الخدمة الشاملة. ويمكن تكييف شروط الترخيص النموذجي أو الالتزامات بتوفير الخدمة الشاملة بشأن النفاذ العمومي للأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الملحق A للاستخدام في صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل عندما يمول النفاذ العمومي.

وأخيراً، يقدم الملحق B قائمة مرجعية بشأن النفاذ العمومي لذوي الإعاقة يمكن للمرخص لهم استخدامها بمثابة أداة للإبلاغ؛ ويمكن، بدلاً من ذلك، استخدامها من قبل جميع مقدمي خدمات الاتصالات بالنفاذ العمومي، سواء خضعوا للتنظيم أم لا، وذلك لمساعدتهم في ضمان إمكانية النفاذ إلى مرافقهم.

المبادئ التوجيهية النموذجية لإمكانية النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات³¹

[تنطبق المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع أشكال هذا النفاذ، الذي يوفره مقدمو الخدمات والمشغلون. وتشير عبارة "النفاذ العمومي" أو "خدمات اتصالات النفاذ العمومي" إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة للجمهور، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، القائمة بذاتها من خلال الهواتف العمومية المدفوعة أو على أساس مشترك من خلال الأجهزة الموضوعة في الأماكن العامة مثل المختبرات السيبرانية ومقاهي الإنترنت ومراكز الاتصالات والمراكز المجتمعية المتعددة الأغراض والأكشاك ونقاط النفاذ المجتمعية العامة إلى الإنترنت للهواتف ودكاكين الهاتف. وعلى وجه التحديد، تتناول هذه المبادئ التوجيهية:

- المشغلون ومقدمو الخدمات الذين يوفر النفاذ العمومي بمثابة التزام بتوفير الخدمة الشاملة أو غير ذلك من شروط الترخيص؛
- مقدمو خدمات اتصالات النفاذ العمومي الذين يتلقون تمويلًا من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أو غير من هيئات التمويل العام لتوفير خدمات اتصالات النفاذ العمومي؛
- مقاهي الإنترنت والمختبرات السيبرانية المرخص لها (في حالات استثنائية، في البلدان التي ما زال الترخيص فيها مطلوباً).

1 الولاية الوطنية

- 1.1 [البلد] هو/هي من الأطراف الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ("الاتفاقية") التي دخلت حيز النفاذ في مايو 2008. وتعترف الاتفاقية بإمكانية النفاذ كشرط للأشخاص ذوي الإعاقة لممارسة حقوقهم وحرياتهم 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.
- 2.1 دستور [البلد] يدعم الحق في المساواة أمام القانون. وهذا يشمل التمتع الكامل وعلى قدم المساواة لجميع الناس بجميع حقوق الإنسان والحريات. ويتطلب تعزيز تحقيق المساواة وضع تشريعات وغيرها من التدابير الرامية إلى توفير الحماية أو النهوض بالأشخاص أو فئات الأشخاص الذين كانوا متضررين تاريخياً من التمييز المححف على أساس إعاقتهم وذلك لجبر ذلك الضرر.

- 3.1 على المستوى الوطني، يحتوي عدد من صكوك السياسات والتشريعات على أحكام رئيسية تدعم الهدف المعلن لهذه السياسة، أي تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تشمل:

- السياسة العامة/التشريعات بشأن الأشخاص ذوي الإعاقة، اقتباس، وصف مختصر]
- السياسة العامة/التشريعات بشأن مكافحة التمييز، اقتباس، وصف مختصر]
- السياسة العامة/التشريعات بشأن المشتريات، اقتباس، وصف مختصر]
- السياسة العامة/التشريعات بشأن النفاذ إلى المعلومات، اقتباس، وصف مختصر]
- السياسة العامة/التشريعات بشأن الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، اقتباس، وصف مختصر]

31 إذا لزم الأمر، يجوز [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تحوّل هذه المبادئ التوجيهية إلى شروط ترخيص أو لوائح حسب الاقتضاء. لمزيد من المعلومات، انظر الوحدة 1، القسم 1 - خيارات التنظيم. وعلى وجه الخصوص، قد يكون هذا هو الحال عندما تشكل إمكانية نفاذ الجمهور جزءاً من التزامات الخدمة الشاملة للمرخص له. وثمة شروط ترخيص نموذجية في الملحق A. ويمكن أيضاً تضمين هذه المبادئ التوجيهية في شروط العقد للأشخاص الذين يقدمون إمكانية النفاذ للجمهور بتمويل من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل. ويمكن أن تستخدم شروط الترخيص النموذجية الواردة في الملحق A كأساس لوضع هذه الشروط والأحكام.

- [السياسة العامة/ التشريعات بشأن حماية المستهلك، اقتباس، وصف مختصر]
- [السياسة العامة/ التشريعات الأخرى، اقتباس، وصف مختصر]

2 الأهداف

1.2 الهدف من هذه المبادئ التوجيهية هو توفير إطار تمكيني لدعم تطوير ثقافة وممارسة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما النفاذ العمومي الميسور، من خلال:

- وضع المبادئ العامة المنطبقة على إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- وضع التدابير لضمان تمتع الأشخاص 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 هذه الخدمات الميسورة النفاذ؛
- تعزيز القدرة على تحمل تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية من خلال الإعانات والحوافز، حيثما أمكن ذلك؛
- استبانة وتخفيض الحواجز أمام إمكانية النفاذ الكاملة للنفاذ إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية الميسورة النفاذ .

2.2 وإدراكاً لأهمية إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وإلى خدمات الصحة والتعليم والمعلومات والاتصالات، في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، يجب التمسك بالمفاهيم التالية التي تستند إليها هذه المبادئ التوجيهية:

- التوعية؛
- عدم التمييز؛
- المشاركة الكاملة والفعالة والاندماج في المجتمع؛
- تكافؤ الفرص؛
- إمكانية النفاذ؛
- القدرة على تحمل التكاليف.

3.2 وتشمل الخطوات نحو تحقيق هذه الأهداف ما يلي:

- وضع المبادئ العامة لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسات الرئيسية والأحكام التشريعية المتعلقة بتوفير مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية؛
- التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية وضع السياسات؛
- توعية الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بسياسات ومرافق وخدمات إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية؛
- الالتزام بإجراءات المشتريات العامة الميسورة النفاذ، الواردة في الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، لضمان إمكانية النفاذ إلى معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها المشتراة من أجل مرافق النفاذ العمومية، بما في ذلك:

- الارتقاء بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة في المرافق العامة، مثل الهواتف المدفوعة العمومية والأكشاك ومراكز الاتصالات، لضمان وضع نسبة معقولة من أجهزة وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في متناول الأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة؛
- ضمان أن تكون جميع أجهزة وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة المشتراة للمرافق العامة، مثل الهواتف العمومية والأكشاك ومراكز الاتصالات والمرافق التي تؤويها، في متناول الأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة؛
- استخدام صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لتمويل شراء التقنيات المساعدة ولتدريب الموظفين على استخدامها؛
- تعزيز التوعية بمرافق النفاذ العمومية التي يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة النفاذ إليها، بما في ذلك استخدام اللافتات المناسبة في مرافق النفاذ العمومي الميسورة النفاذ؛
- تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة، بما في ذلك على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة للنفاذ؛
- ضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات في حالات الطوارئ المتوفرة في مرافق النفاذ العمومية؛
- وضع أهداف قابلة للقياس والإبلاغ سنوياً عن تنفيذها وضمان إنفاذ أحكام إمكانية النفاذ حسب مقتضى الحال.

3 التوعية

- 1.3 تعزيز الوعي بهذه المبادئ التوجيهية وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو من مسؤولية [الهيئة التنظيمية الوطنية/الوزارة].
- 2.3 الوعي بين الجمهور عن كيفية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة لمرافق النفاذ العمومي هو من مسؤولية [الهيئة التنظيمية الوطنية/الوزارة] والمشغلين ومقدمي الخدمات المعنيين. وينبغي توفير المعلومات للجمهور بأنساق ميسورة النفاذ بمساهمة ومشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وممثلي منظماتهم.
- 3.3 ينبغي لمقدمي خدمات اتصالات النفاذ العمومية:
- 1.3.3 التأكد من توفر اللافتات المناسبة، بما في ذلك استخدام الأيقونات العالمية حسب الاقتضاء، في المنطقة المحاورة مباشرة لمكان الهواتف المدفوعة وأكشاك الهواتف المدفوعة أو نقاط النفاذ المجتمعية إلى الإنترنت للدلالة على إمكانية النفاذ إليها.
- 2.3.3 تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة وعلى معرفة جميع ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة بما في ذلك الإعدادات المادية والاستعمال بواسطة التقنيات المساعدة.

4 توفير خدمات اتصالات النفاذ العمومي

1.4 عدم التمييز

- 1.1.4 من واجب مقدمي خدمات اتصالات النفاذ العمومي تجنب التمييز، حتى عن غير قصد، إزاء الأشخاص ذوي الإعاقة بسبب عدم إمكانية النفاذ إلى مرافقهم ومنتجاتهم وخدماتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق مبادئ التصميم العالمي لمنظمتهم، عن طريق تنظيم برامج توعية وإعلانات يمكن النفاذ إليها عن الخدمات وخيارات المعدات

المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة والحرص على ضمان إمكانية النفاذ بشكل منتظم في مواقع النفاذ العمومي والخدمات وعروض المنتجات منذ البداية.

2.4 توفر الأماكن والمعدات والبرمجيات الميسورة النفاذ

1.2.4 ينبغي أن تكون أجهزة النفاذ العمومي القائمة بذاتها ميسورة النفاذ لمختلف الأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر والصم أو ضعاف السمع وذوي الإعاقة الحركية.

2.2.4 ينبغي أن تكون هواتف النفاذ العمومي، سواء القائمة بذاتها أو في مكان عام، ميسورة النفاذ لذوي الإعاقة. ويجب أن تشمل أجهزة خدمات اتصالات النفاذ العمومي الميسورة النفاذ ما يلي:

(أ) التوافق مع معينات السمع؛

(ب) التحكم في مستوى الصوت؛

(ج) مفاتيح لمسية للهواتف ذات الأزرار؛

(د) قارئات شاشة حركية للأجهزة التي تعمل بلمس الشاشة؛

(هـ) إمكانية النفاذ من كراسي المعاقين؛³²

(و) استخدام خدمات التتابع مثل التتابع الفيديوي والتتابع النصي والتتابع من كلام إلى كلام عندما يتطلب الأمر التفاعل عن بعد مع المشغل.

3.2.4 ينبغي لحواسيب النفاذ العمومي وغيرها من الأجهزة التي لها نفاذ عبر الشاشة:

(أ) أن تستخدم الأيقونات العالمية؛

(ب) أن تكون مجهزة ببرمجية لقراءة الشاشة للمستخدمين المكفوفين، حسب الاقتضاء؛

(ج) أن تكون مجهزة بمقبس صوت أو جهاز صوت وأن تكون في مكان مغلق إذا كانت المعلومات المستقاة سرية، كما هو الحال في المعاملات المالية والتصويت؛

(د) أن تكون مجهزة ببرمجية تسمح للمستخدمين ضعاف البصر بزيادة حجم الخط والأيقونات؛

(هـ) أن تكون مجهزة بوظيفة توليف الصوت لتحويل النص إلى صوت حيثما تتوفر هذه التقنية باللغة الوطنية أو المحلية؛

(و) أن تسمح باستخدام أجهزة دخل/خرج بديلة مثل عصا التحكم أو البدالة أو تتبع العين باستخدام كاميرا مدمجة أو موصولة؛

(ز) أن تكون في متناول شخص على كرسي متحرك؛³³

(ح) أن تكون [نسبة معقولة من] الحواسيب مجهزة بقارئة برايل وطابعة برايل تماشياً مع الطلب.

4.2.4 يمكن تحقيق العديد من الأهداف في البندين 1.2 و 2.2 أعلاه باتباع إجراءات المشتريات العامة الميسورة النفاذ (المشار إليها في الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

³² ينبغي لمقدمي النفاذ للجمهور وضع نسبة معقولة من أجهزة الهواتف العامة التي يمكن تخفيضها لتكون في متناول الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة. ونقطة الانطلاق المعقولة هي [تحقيق 10% خلال سنتين].

³³ المرجع نفسه.

- الميسورة النفاذ، في هذا التقرير) التي تقر بالمبدأ القائل بتضمين متطلبات النفاذ الميسور في جميع مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الممولة من موارد الحكومة.
- 5.2.4 رهنأ بمراعاة القواعد التي تحكم [صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] يمكن أن يستخدم [صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] لتمويل:
- (أ) شراء وتركيب حواسيب منفصلة مزودة ببرمجية تقنية مساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة؛
- (ب) شراء وتركيب معدات وبرمجيات مساعدة مثل مكبرات الشاشة وأذرع التحكم والمعدات التي تستجيب لحركات العين لمحاكاة عمل 'الفأرة'؛
- (ج) تدريب الموظفين لدى مقدمي خدمات النفاذ العمومي على الأجهزة والبرمجيات لذوي الإعاقة وخدمة العملاء؛
- (د) امتثال مقدمي خدمات النفاذ العمومي لأحكام الأهداف المحددة في البنود 1.2 و 2.2 و 3.2 أعلاه.
- 6.2.4 وحيثما يتطلب الأمر توفر مزايا إضافية لتمكين النفاذ إلى هواتف عمومي موجود أو حاسوب متاح للعموم أو نقطة نفاذ مجتمعية أو المنشأة التي تؤويها، يتعين على مقدم الخدمة تركيب هواتف و/أو حواسيب ميسورة النفاذ في كل المجتمعات المحلية بنسبة [هاتف أو حاسوب واحد مدفوع ميسور النفاذ لكل خمسة هواتف و/أو حواسيب مدفوعة عادية] أو على الأقل [هاتف أو حاسوب واحد مدفوع ميسور النفاذ حيث يقل الهواتف والحواسيب الموجودة عن خمسة]³⁴. وينبغي توفير إمكانية النفاذ لجميع الهواتف العمومية والحواسيب العمومية النفاذ ونقاط النفاذ المجتمعية الجديدة والمنشآت التي تؤويها.

5 إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية

- 1.5 ينبغي توفير النفاذ إلى جميع المباني التي توفر خدمات الاتصالات العمومية، بما في ذلك خدمات الهواتف العمومية وأكشاك النفاذ المجتمعية إلى الإنترنت وخدمات تكنولوجيا المعلومات المتاحة والأجهزة الأخرى المتاحة للعموم. وحيثما كان ممكناً، يجب بناء المنحدرات لتمكين النفاذ إلى المباني القائمة التي تستضيف هذه الخدمات وينبغي تركيب المصاعد حيث لا تكون المرافق في الطابق الأرضي:
- (أ) ينبغي أن تمثل جميع المباني الجديدة لهذه التوصيات وذلك بأثر فوري؛
- (ب) ينبغي تعديل المباني القائمة للوفاء بهذه الاحتياجات، إلى أقصى حد ممكن عملياً، في غضون [ثلاث] سنوات.
- 2.5 ينبغي أن يأخذ ارتفاع الأجهزة المركبة الميسورة النفاذ في الاعتبار ارتفاع الكراسي المتحركة أو أي تقنيات تنقل مساعدة مماثلة³⁵ مستخدمة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقات البدنية.
- 3.5 ينبغي أن تكون الأجهزة الميسورة النفاذ في أماكن توفر الخصوصية للعملاء الذين يستخدمون خدمات تتطلب قراءة رسالة بصوت عال، و/أو أن تكون مزودة بمنفذ مقبس للصوت.

³⁴ ينبغي تعديل هذه النسبة لكي تعبر، كحد أدنى، عن ضعف نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة في البلد، أي أن 10 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة يعني واحد مقابل كل خمسة.

³⁵ لا تقتصر التكنولوجيات المساعدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بل يمكن أن تستخدم أيضاً للإشارة إلى تكنولوجيات التنقل المساعدة مثل الكراسي المتحركة. وقد عرّف تقرير السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه التكنولوجيات المساعدة فقط فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- 6 خدمات الطوارئ³⁶**
- 1.6 يجب على مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يوفر النفاذ العمومي التقليدي السلبي أو اللاسلكي أن يوفر النفاذ الميسور إلى خدمات الطوارئ.
- 2.6 ينبغي أن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة قادرين على استخدام وسائل الاتصال في حياتهم اليومية (مثل المعدات والخدمات المطرفية) للنفاذ إلى خدمات الطوارئ، ويجب أن يكونوا قادرين على الاتصال بخدمات الطوارئ مجاناً بغض النظر عن التكنولوجيا أو الجهاز الذي يستخدمونه.³⁷
- 3.6 توعية الجمهور والتركيز تحديداً على كيفية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات الطوارئ مسألة إلزامية وتقع مسؤوليتها على عاتق مقدمي الخدمات ومراكز النداء في حالات الطوارئ والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ.³⁸ وينبغي توفير المعلومات المتاحة للجمهور في أنساق نشر ميسورة النفاذ.
- 4.6 أحكام خدمات الطوارئ، الواردة في القسم 7 من الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تنطبق عموماً على المشغلين ومقدمي الخدمات، تنطبق أيضاً على مرافق النفاذ العمومي.

7 التدريب

- 1.7 ينبغي لمقدمي خدمات النفاذ العمومي ضمان تزويد الموظفين والمتطوعين الذين يتعاملون مع العملاء والجمهور بتدريب حساسية مرة واحدة على الأقل كل [سنتين]. وينبغي أن يتضمن هذا التدريب معلومات عن الثقافة واللغات والأعراف المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة وكذلك مبادئ تيسير النفاذ والحلول ومصادر المعلومات.

8 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ

- 1.8 ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تضع، بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة (تماشياً مع القسم 4 من الوحدة 1)، أهدافاً سنوية قابلة للقياس يتعين تحقيقها من قبل مزودي خدمات النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات، وأن تصدر تقريراً سنوياً علنياً عن التنفيذ، وأن تتخذ إجراءات الإنفاذ اللازمة عند الاقتضاء. ويمكن مواءمة الأهداف القابلة للقياس مع الأهداف المحددة في القسم 6، الملحق A في هذه الوحدة.
- 2.8 بالإضافة إلى ذلك، ينبغي وضع أهداف مرحلية لقياس التقدم المحرز في تنفيذ المبادئ التوجيهية وشروط الترخيص، والقدرة على تنفيذ المبادئ التوجيهية وشروط الترخيص (من قبيل وضع الميزانيات وبرامج التدريب اللازمة) والتقدم المحرز في توفر إمكانية النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة.

³⁶ في البلدان التي فيها قدر كبير من حركة الناس عبر الحدود إلى البلدان المجاورة، يتسم هذا الاشتراط بأهمية خاصة وينبغي أن يقترن بالجهود الرامية إلى توحيد الشفرات والأرقام القصيرة المستخدمة للنفاذ إلى خدمات الطوارئ عبر الحدود. وهذا يضمن أن المستعملين ذوي الإعاقة في المنطقة على بينة من أرقام الطوارئ والشفرات القصيرة دون الحاجة إلى بذل جهود إضافية.

³⁷ يمكن أيضاً أن يعطى هذا الحكم قوة القانون بإدراجه في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في قسم خدمات الطوارئ.

³⁸ عند الاقتضاء، وعندما يكون ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية الوطنية أو الوزارة، وإلا يتعين وضع لوائح موازية من قبل الهيئة المسؤولة للتأكد من إمكانية الإنفاذ.

- 3.8 النفاذ إلى المعلومات حول إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة أمر بالغ الأهمية لضمان فاعلية الاستعراضات المقبلة لتدابير السياسة العامة لإمكانية النفاذ ولضمان استناد التدخلات السياساتية إلى الأدلة. ولتحقيق ذلك، ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تحدد المتطلبات بشأن إبلاغ أوساط ذوي الإعاقة عن متطلبات إمكانية النفاذ الواردة في المبادئ التوجيهية المعتمدة وشروط الترخيص وفقاً لهذه السياسات. وينبغي إجراء استعراض شامل من قبل الهيئات التنظيمية الوطنية لكل متطلبات الإبلاغ للتأكد من جمع البيانات الصحيحة فيما يتعلق بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على المستوى الصحيح من التفصيل وعلى فترات معقولة.³⁹
- 4.8 تُشجّع [الهيئة التنظيمية الوطنية/صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] أيضاً على تقييم وإنفاذ امتثال [المرخص لهم/المستفيدين] لهذه المبادئ التوجيهية من خلال رصد إمكانية النفاذ إلى خدمات الاتصالات العمومية والأجهزة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال عمليات تفتيش عشوائية وتجارب وزيارات لمرافق النفاذ العمومية واتخاذ إجراءات الإنفاذ اللازمة عند الاقتضاء.
- 9 الاستعراض الدوري**
- 1.9 نظراً إلى سرعة التطورات التكنولوجية وتغيرات ظروف السوق، يجب إعادة النظر في هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

³⁹ قد يتعين تغيير متطلبات الإبلاغ في اللوائح، تبعاً لما إذا كان في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قسم خاص بشأن الإبلاغ.

الملحق A: الشروط النموذجية للترخيص/التزامات الخدمة الشاملة بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁴⁰

يحدد هذا الملحق الأحكام النموذجية التي يتعين إدراجها إما في التزامات الترخيص أو في اللوائح بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن تضمين هذه الأحكام في التراخيص حيث يكون النفاذ العمومي مطلوباً، كالتزام بتوفير الخدمة الشاملة مثلاً⁴¹

1 تعاريف

• "النفاذ العمومي" أو "خدمات اتصالات النفاذ العمومي" تعني خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرخصة المقدمة للجمهور، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، على أساس مشترك أو قائمة بذاتها، وتشمل الخدمات المقدمة عن طريق الهواتف العمومية، أو من خلال أجهزة المستعمل النهائي الموضوعة في المختبرات السيبرانية ومقاهي الإنترنت ومراكز الاتصالات والمراكز المجتمعية المتعددة الأغراض والأكشاك ونقاط النفاذ المجتمعية إلى الإنترنت.

2 التشاور

- 1.2 يجب أن تؤخذ مدخلات المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة في الاعتبار عند نشر التزامات خدمة النفاذ الشامل هذه ويجب التشاور مع هذه المنظمات في تنفيذ هذه الالتزامات. 41
- 2.2 يجب أن يتشاور [المُرخص له] مع جماعات الأشخاص ذوي الإعاقة عن كيفية الوفاء بالتزاماته بموجب هذا الترخيص، ويجب أن يجتمع مع هذه الجماعات على أساس سنوي على الأقل لإحاطتها علماً بالتقدم المحرز فيما يتعلق بتنفيذ شروط الترخيص وما يقوم به من خدمات ومنتجات وحملات ذات صلة.
- 3.2 يجوز [للمُرخص له] إجراء عمليات التشاور بصورة مشتركة، بما في ذلك عن طريق رابطات دوائر الصناعة التي تمثله، على أساس عدم مناقشة أي مسائل تنافسية أو مسائل محظورة بموجب قانون المنافسة أو أي قانون آخر في الاجتماعات.

3 أجهزة النفاذ العمومي (المشتركة والقائمة بذاتها)

1.3 يجب أن يسترشد [المُرخص له] بالمبادئ التوجيهية النموذجية لإمكانية النفاذ العمومي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ التزاماته.

2.3 يجب على [المُرخص له]:

(أ) أن يضمن أن [ما لا يقل عن 20%] من أجهزة النفاذ العمومي يمكن استخدامها من قبل الأشخاص الذين يستخدمون أجهزة تقوية السمع أو 'قواقع' السمع المزروعة، بطريقة لا تتسبب في تداخل مع معينات السمع؛

(ب) أن يزود [100%] من الهواتف بإمكانية تضخيم الصوت؛

40 لا بد من أن يؤخذ السياق الوطني المحدد بعين الاعتبار. وتكون شروط الترخيص النموذجية هذه قابلة للتطبيق عندما يُطلب من المرخص له توفير نفاذ الجمهور كجزء من اتفاق الترخيص الخاص به. وعندما يُطلب من المرخص له توفير نفاذ الجمهور امتثالاً لأحد شروط التمويل عندئذ يمكن تعديل شروط الترخيص النموذجية هذه لتكون بمثابة شروط وأحكام في اتفاق نموذجي، ويستعاض عن تعبير "المرخص له" بكلمة "المستفيد".

41 إذا أنشأ بلد ما لجنة معنية بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو الموصى به في الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (القسم 4)، عندئذ ينبغي أن تذكر هذه اللجنة بشكل صريح.

- (ج) أن يتأكد من أن الأجزاء القابلة للتشغيل أو الميزات في [10%] من أجهزة النفاذ العمومي متاحة في ارتفاع يجعلها في متناول الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة والأشخاص قصار القامة. وفي كل موقع فيه أكثر من جهاز نفاذ عمومي، يجب أن يكون واحداً منها على الأقل في متناول هؤلاء الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- (د) أن يتأكد من أن [20%] من أجهزة النفاذ العمومي المتوفرة في أي موقع، وعلى الأقل واحداً في أي موقع، في متناول الأشخاص ذوي الإعاقات الحسية؛
- (هـ) أن يوفر، حيثما يلزم، منحدر نفاذ لتسهيل الوصول لكرسي متحرك؛
- (و) أن يوفر، في حال استخدام التكنولوجيا المتقلة، خدمات البيانات بما في ذلك، كحد أدنى، خدمات الرسائل (النصية) القصيرة؛
- (ز) أن يضع لافتات ملائمة مرئية وبطريقة برايل؛
- (ح) أن يحيط الجمهور علماً بتوفر مرافق النفاذ العمومي والمنتجات وخدمات الطوارئ [للأشخاص ذوي الإعاقة].

4 التدريب

- 1.4 يجب على كل مرخص له التأكد من أن جميع موظفيه الذين يتعاملون مع العملاء والجمهور يتلقون تدريب حساسية على أساس منتظم، على الأقل مرة واحدة كل [ستين]. وينبغي أن يتضمن هذا التدريب معلومات عن الثقافة واللغات حسب الاقتضاء والأعراف المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة وكذلك عن مبادئ إمكانية النفاذ والحلول ومصادر المعلومات.

5 خدمات الطوارئ

- 1.5 يجب الامتثال لأحكام خدمات الطوارئ، التي تنطبق عموماً بالنسبة لخدمات الاتصالات، في إطار تقديم خدمات اتصالات النفاذ العمومي على النحو المنصوص عليه في المبادئ التوجيهية النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (القسم 7 من الوحدة 1).

6 الأهداف

الإطار الزمني (مرخص له جديد)	الإطار الزمني (لدى المرخص له نفاذ عمومي أصلاً)	المتطلب
		توفر الأجهزة الميسورة النفاذ
فوراً	خلال 12 شهراً	مواءمة سياسات المشتريات
فوراً	خلال 12 شهراً	تركيب أجهزة النفاذ العمومي وإتاحتها لاستعمال الأشخاص ذوي الإعاقة تماشياً مع القسم 3، الملحق A في هذه الوحدة
		التوعية
فوراً	خلال 6 أشهر	توعية الجمهور بمنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ وخدمات الطوارئ الميسورة النفاذ
فوراً	خلال 12 شهراً	تدريب الموظفين

الإطار الزمني (مرخص له جديد)	الإطار الزمني (لدى المرخص له نفاذ عمومي أصلاً)	المتطلب
		خدمات الطوارئ
فوراً	خلال 6 أشهر	توفر خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ
حالمًا يمكن عملياً	حالمًا يمكن عملياً	تشمل خدمات الطوارئ القدرة على إرسال نصوص و/أو فيديو تماثلياً مع الوحدة 3: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة، القسم 8

7 الإبلاغ

1.7 من أجل ضمان الامتثال لهذه الشروط والأحكام، يجب على [المرخص له] أن يقدم تقريراً سنوياً إلى الهيئة التنظيمية الوطنية يتضمن، كحد أدنى:

(أ) معلومات عن امتثال [المرخص له] لشروط الترخيص هذه؛

(ب) قائمة مرجعية مستوفاة، على النحو المنصوص عليه في الملحق B من هذه الوحدة، لكل مرفق من مرافق [المرخص له].

الملحق B: قائمة مرجعية بشأن مرافق النفاذ العمومي الميسورة النفاذ⁴²

يقدم هذا الملحق قائمة مرجعية يمكن أن يستخدمها المرخص لهم كأداة للإبلاغ. كما يمكن أن يستخدمها كل مقدمي خدمات اتصالات النفاذ العمومي، سواء كانت خاضعة للتنظيم أم لا، لمساعدتهم في ضمان إمكانية النفاذ إلى مرافقهم.

ويمكن تمويل الامتثال لبعض المتطلبات الواردة في القائمة المرجعية من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، شريطة أن يندرج الاشتراط ضمن ولاية صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل في البلد المعني. مثال ذلك، أن بعض عناصر التدريب وبعض أنواع المعدات قد تكون مؤهلة للحصول على إعانات المستعمل أو المشغل.⁴³ ولا يتوفر التمويل من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل عموماً في المجالات المظللة رمادياً في الجدول أدناه. فإذا جاء تمويل من صندوق خدمة شاملة ونفاذ شامل، عندئذ ينبغي تحديد مستوى هذا التمويل.

ملاحظات	تمويل وارد من صندوق الخدمة والنفاذ ⁴⁵	المتطلب/التوصية ⁴⁴
الاستراتيجية والتخطيط والسياسات والتقييم		
		هل يشارك الأشخاص ذوو الإعاقة في تخطيط وتقييم منتجات وخدمات مرافق النفاذ العمومي؟
		هل يُشترط أن تؤخذ في الاعتبار إمكانية النفاذ في عملية المشتريات للمعدات والبرمجيات الحاسوبية؟ راجع الوحدة 6 بشأن المشتريات العامة.
		هل هناك إجراءات لضمان استجابة في حينها لطلبات التسهيلات المتعلقة بالإعاقة؟
البيئات المادية والتنوعية		
		هل من السهل لزوار مرفق للنفاذ العمومي من ذوي الإعاقة معرفة ما هي معدات وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ والمساعدة المتاحة في مرفق النفاذ العمومي؟
		هل أماكن وقوف السيارات والممرات والمداخل إلى المبنى ميسورة النفاذ للكراسي المتحركة ومشار إليها بوضوح؟
		هل هناك لافتات واضحة بحروف كبيرة تشير إلى مرفق النفاذ العمومي وفي داخله وهل تتوفر اللافتات بطريقة برايل في مرفق النفاذ العمومي؟
		هل هناك على الأقل جزء من منصة الخدمة على ارتفاع ميسور النفاذ لشخص جالس أو لشخص في كرسي متحرك؟

⁴² مقتبس من القائمة المرجعية لمختبر الحاسوب في جامعة واشنطن، انظر الموقع:

www.washington.edu/doit/Brochures/Academics/comp_lab_check.html

⁴³ ينبغي لكل بلد أن يكيف هذه القائمة المرجعية لتلبية احتياجاته وينبغي تعديلها لتبين المتطلبات التي يمكن تمويلها من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل. وحيثما يمكن التماس التمويل ينبغي أن يكون الحيز "أيضاً" وحيثما لا يتوفر التمويل ينبغي أن يكون الحيز "رمادياً". وينبغي للبلدان التي ليس لديها صندوق لتمويل الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أن تحذف العمود.

⁴⁴ في البلدان التي يدرج فيها المتطلب في شرط الترخيص أو في اللوائح ينبغي أن يسمى "متطلباً". وحيثما تستخدم القائمة المرجعية من قبل مقدمي نفاذ الجمهور كمبدأ توجيهي على أساس طوعي، تكون "توصية".

⁴⁵ المجالات غير المظللة مؤهلة للحصول على التمويل من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أو من مصادر عامة أخرى. يرجى البيان في حالة الحصول على التمويل من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أو من مصادر عامة أخرى.

ملاحظات	تمويل وارد من صندوق الخدمة والنفاذ ⁴⁵	المتطلب/التوصية ⁴⁴
		هل هناك طاولة قابلة لتعديل الارتفاع متاحة لبعض محطات العمل في مرفق النفاذ العمومي؟ هي يمكن لشخص جالس تعديل الارتفاع؟
		هل الممرات واسعة وخالية من العوائق لمستعملي الكراسي المتحركة وكذلك للأشخاص محدودي القدرة الحركية أو ضعاف البصر؟
		هل المعدات ميسورة النفاذ للأشخاص ضعاف الحواس، بمن فيهم الصم وضعاف السمع والمكفوفين وضعاف البصر؟
تدريب موظفي مرافق النفاذ العمومية		
		هل الموظفون على اطلاع بتوفر واستعمال ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ والتكنولوجيا المساعدة وأنساق الوثائق البديلة؟
		هل تلقى الموظفون تدريب حساسية وتدريباً على استعمال الأشخاص ذوي الإعاقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
المعدات الحاسوبية		
		هل هناك على الأقل مرقاب واسع الأبعاد بحيث يمكن رؤية مساحة أكبر من الشاشة عند تكبيرها؟
		هل المعدات معلّمة بأحرف كبيرة و/أو بأحرف برايل؟
		هل يمكن لشخص جالس الوصول إلى وسائل التحكم بالحواسيب والطابعات والمساحات وغيرها من معدات تكنولوجيا المعلومات؟
		هل هناك مساحات عمل كافية لكل من المستعمل الأيمن والأعسر وهل يمكن استعمال المعدات الحاسوبية بسهولة لكلا المستعملين؟
		هل هناك معدات حاسوبية بديلة للاستعاضة عن الفأرة و/أو لوحة المفاتيح (من قبيل كرة التتبع وعصا التحكم ولوحة المفاتيح الصغرى ولوحة المفاتيح ليد واحدة)؟
البرمجيات الحاسوبية		
		هل تتوفر برمجيات خاصة لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة (قارئ الشاشة مثلاً)؟
		هل تتمثل الموارد الإلكترونية، بما فيها صفحات الويب لدى مقدم خدمة النفاذ العمومي، للمبادئ التوجيهية أو المعايير بشأن إمكانية النفاذ تماشياً مع الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؟

الوحدة 3: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة

لقد وُضعت وحدة إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة لفائدة واضعي السياسات والهيئات التنظيمية وغيرهما من أصحاب المصلحة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومسائل الإعاقة، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وأعضاء البرلمان، تبعاً لخصائص البلد.

وتوفر هذه الوحدة إطاراً للبلدان لوضع سياسة تعزز إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة وتتضمن مدونة قواعد سلوك ولوائح داعمة لدوائر صناعة الاتصالات المتنقلة يمكن استخدامها أي منها تبعاً للإطار المؤسسي للبلد المعني كما هو موضح في الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (انظر القسم 1، خيارات التنظيم). وتوفر هذه الوحدة أيضاً مدونة قواعد سلوك نموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة للأشخاص ذوي الإعاقة في الملحق A، يُشجع استخدامها في البلدان التي لديها إطار قانوني يدعم المبادرات الصناعية الطوعية أو مدونات قواعد السلوك. وحيثما لا يوجد إطار من هذا القبيل، يمكن للهيئة التنظيمية الوطنية استخدام اللوائح النموذجية الواردة في الملحق B من هذه الوحدة.⁴⁶

وقد أعدت السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (فيما بعد الاتفاقية) وتماشياً مع مجموعة أدوات سياسة إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شارك في وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict) (www.e-accessibilitytoolkit.org).

وتنص الاتفاقية على أن الأطراف الموقعة مسؤولة عن ضمان إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والغرض من هذه السياسة النموذجية ومدونة قواعد السلوك هو مساعدة البلدان الموقعة على وضع إطار لتحقيق ذلك. ويمكن للبلدان أن تعتمد أو أن تكييف هذه السياسة والأحكام التنظيمية حتى لو لم تكن من الأطراف الموقعة على الاتفاقية.

ويتوقف النجاح فيما يتعلق بتحقيق الأهداف المحددة في الاتفاقية على اعتماد سياسات إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلد المعني والمساعدة إلى تنفيذها. والأمر منوط بكل بلد لاتخاذ قرار بشأن السياسات ذات الصلة وتوقيت تنفيذها وفقاً لما تنفرد به من ظروف.

ومن شأن السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة في هذه الوحدة أن تساعد البلدان على فهم الخطوات والمتطلبات العامة وأن تقدم الإرشاد بشأن المجالات التي يمكن فيها تعديلها لمراعاة الظروف الوطنية. والأهداف من السياسة العامة والقوانين 'غير الملزمة' والنهج التنظيمية المحددة في هذه الوحدة هي وضع إطار سياسة عامة وقوانين غير ملزمة وتدابير تنظيمية من شأنها أن تعزز إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باتخاذ الخطوات التالية:

- اعتماد سياسة نفاذ إلى الاتصالات المتنقلة، في شكل وثيقة قائمة بذاتها أو مندمجة في سياسة قائمة.
- التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشأن وضع سياسة للنفاذ إلى الاتصالات المتنقلة.
- قيام الحكومة بتعزيز الوعي بالسياسة وقيام دوائر صناعة الخدمات المتنقلة بتعزيز الوعي بالاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ بين الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك من خلال استخدام أنساق ميسورة النفاذ.

46 انظر أيضاً الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، القسم 1 - خيارات التنظيم.

- قيام الحكومة بتحليل الفجوة القائمة في توفر التكنولوجيا المساعدة داخل البلد التي يمكن استخدامها في الاتصالات المتنقلة، وتحديد مجالات الإجراءات الحكومية من أجل سد الفجوة في مجال التكنولوجيا المساعدة، وتنفيذ التدابير المناسبة من قبيل وضع خطط الحوافز وتمويل البحوث والتطوير.
 - استخدام صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لدعم تكاليف الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ والتكنولوجيا المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وكذلك للمعلمين والمربين الخاصين والمدربين المهنيين الذين يقدمون الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.
 - قيام مشغلي الاتصالات المتنقلة وتجار التجزئة في منافذ البيع الخاصة بهم بضمان التوفر على نطاق واسع للأجهزة المحمولة الميسورة النفاذ وغيرها من الأجهزة المتنقلة التي تتضمن ميزات نفاذ للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة، بما في ذلك عن طريق تعديل سياساتها الشرائية لكي تحصل لصالح عملائها على طائفة من الأجهزة المحمولة الميسورة النفاذ وغيرها من الأجهزة المتنقلة التي تتضمن ميزات نفاذ للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة.
 - قيام مشغلي الاتصالات المتنقلة وتجار التجزئة بضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى منافذ البيع الخاصة بهم.
 - قيام دوائر صناعة المهاتفة المتنقلة بتدريب موظفي المبيعات لخدمة العملاء ذوي الإعاقة وتوعية العملاء ذوي الإعاقة بالميزات ومعلومات دعم المنتجات الميسورة النفاذ.
 - قيام قطاع الاتصالات المتنقلة بتوفير تسهيلات مخصصة للعناية بالعملاء وتوفير الدعم داخل المتجر أو الموظفين في مراكز الاتصال الذين تم تدريبهم لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة.
 - قيام صناعة الاتصالات المتنقلة بتعزيز تطوير وتوفير التطبيقات الميسورة النفاذ ('apps') للأشخاص ذوي الإعاقة ومتاجر هذه التطبيقات ('app stores') الميسورة النفاذ.
 - قيام مشغلي الاتصالات المتنقلة بوضع أسعار خاصة أو مخفضة للأشخاص ذوي الإعاقة من قبيل خطط الاقتصار على 'النص فقط' للصم وضعاف السمع.
 - قيام قطاع الاتصالات المتنقلة بتوفير إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى اتصالات الطوارئ المتنقلة، بما في ذلك توفير النص في الوقت الفعلي والتتابع والفيديوي، وإحاطة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة علماً بهذه الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ في حالات الطوارئ.
 - قيام الحكومة بوضع أهداف قابلة للقياس والإبلاغ سنوياً عن تنفيذها وضمان إنفاذ أحكام إمكانية النفاذ بالشكل المناسب.
- ونظراً لخطوات التقدم السريع المحرزة في التطورات التكنولوجية، تشجع البلدان على اعتماد عمليات لإجراء استعراضات دورية للسياسات والقوانين أو اللوائح، حالما تُعتمد، وذلك لتحقيق أفضل استفادة من هذه الفرص التكنولوجية.

سياسة نموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة

1 تعاريف

1.1

تُستخدم التعاريف التالية في إطار سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة.

- "الأنساق الميسورة النفاذ" تعني المعلومات المتاحة في أنساق من بينها، على سبيل المثال لا الحصر، طريقة برايل وتحويل النص إلى كلام والعرض الشفوي والملفات الإلكترونية المتوافقة مع قارئات الشاشة للأشخاص الذين يجدون صعوبة في القراءة والعرض الفيديوي المشفوع بعرض نصي أو لغة الإشارات للأشخاص ضعاف السمع أو الأيقونات والرسوم المتحركة للأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية.
- "التكنولوجيا المساعدة" أو "AT" هي أي تكنولوجيا معلومات واتصالات ومنتجات وأجهزة ومعدات وخدمات ذات صلة تستخدم للحفاظ على القدرات الوظيفية، أو زيادتها أو تحسينها، لدى الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أو الإعاقة.
- "برايل" هي عبارة عن سلسلة من النقاط النافرة التي يمكن قراءتها بالأصابع من قبل المكفوفين أو ضعاف البصر الذين لا يستطيعون قراءة المواد المطبوعة.
- "الجهاز" أو "الجهاز المتنقل" يعني الجهاز الذي يحمل باليد أو الهاتف الذكي أو الحاسوب اللوحي أو أي نوع من معدات العملاء الموصولة لاسلكياً بواسطة بطاقة هوية مشترك (SIM) صادرة عن مشغل شبكة مرخص له.
- "إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" هو مقياس لمدى إمكانية استعمال منتج أو خدمة من قبل شخص ذي إعاقة بقدر ما يمكن أن يُستخدم بفعالية من قبل شخص دون تلك الإعاقة لأغراض النفاذ إلى منتجات أو محتوى أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة أو استخدامها. وينبغي تحقيق النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أقصى حد ممكن بتطبيق مبادئ التصميم العالمي وضمان التوافق مع التكنولوجيات المساعدة.
- "مقدم خدمات الإنترنت" أو "ISP" يعني الشركة التي توفر النفاذ إلى الإنترنت والبريد الإلكتروني.
- "صناعة الاتصالات المتنقلة" تشمل مشغلي الشبكات ومقدمي الخدمات وموزعي الأجهزة المتنقلة وتجار التجزئة في هذا المجال.⁴⁷
- "خدمات التتابع"⁴⁸ هي خدمات مهاتفة يديرها 'وسطاء' تمكن الصم أو ضعاف السمع أو من يتعذر عليهم الكلام من التواصل عن طريق الهاتف من خلال 'وسيط' مع شخص قادر على السمع، وذلك بطريقة "مكافئة وظيفياً" لقدرة فرد دون تلك الإعاقة.⁴⁹

47 يمكن تضمين مصنعي الأجهزة المحمولة وبائعي نظم التشغيل المتنقلة في تعريف صناعة الاتصالات المتنقلة إذا كان هؤلاء المصنعون أو البائعون مستقرين في البلد.

48 لمزيد من المعلومات عن خدمات التتابع انظر التقرير بشأن 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة'، الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ict، 2012، (www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf)، وصحيفة وقائع اللجنة الفيدرالية للاتصالات عن خدمات التتابع في الموقع www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html التي تناقش أنواع خدمات التتابع بما في ذلك خدمات التتابع في تحويل النص إلى صوت والكلام إلى كلام والتتابع بالعرض النصي والفيديوي وبواسطة بروتوكول الإنترنت.

49 تعريف مقتبس ومكيف من الرابطة الوطنية للصم (الولايات المتحدة)؛ انظر www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services. وهو يشمل خدمات التتابع الفيديوي والنصي والكلام إلى كلام والكلام النصي وتتابع الرسائل الفورية. لمزيد من المعلومات انظر تقرير إتاحة خدمات الهواتف المتنقلة لنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة: www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf

- "رزم النصوص فقط" تعني رزم الاتصالات المتنقلة التي تستبعد الخدمات الصوتية ولكنها تشمل خدمات البيانات مثل الرسائل النصية والرسائل الفورية والرسائل المصورة وتصفح شبكة الويب.
- "التصميم العالمي" يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لتكون صالحة للاستعمال من قبل جميع الناس إلى أقصى حد ممكن، دون الحاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ويجب ألا يستبعد التصميم العالمي الأجهزة المساعدة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.⁵⁰
- "مقدم خدمات التطبيقات اللاسلكية أو "WASP" يعني طرف ثالث مقدم للخدمة يدير التطبيقات ويعمل على استحداث وتوزيع محتوى الاتصالات المتنقلة للمستخدمين عبر شبكة مشغل اتصالات متنقلة مرخص له والبنية التحتية التابعة له.

2 تاريخ النفاذ والتطبيق

- 1.2 يمكن الإشارة إلى هذه السياسة باعتبارها سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة وهي تدخل حيز النفاذ فور نشرها في [المنشور الحكومي الرسمي 51].
- 2.2 تنطبق سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة على قطاع الاتصالات المتنقلة وتشمل:
 - (أ) الخدمات المتنقلة (الصوت والبيانات والنطاق العريض)، بما في ذلك خدمات الطوارئ وخدمات الدليل؛
 - (ب) خدمات دعم عملاء الاتصالات المتنقلة بما في ذلك مراكز الاتصال ومراكز دعم العملاء، والمواقع على شبكة الويب ونقاط البيع؛
 - (ج) أجهزة المستعمل النهائي، بما في ذلك الهواتف الأساسية والهواتف ذات الميزات والهواتف الذكية والحواسيب اللوحية والتطبيقات المساعدة والخدمات.
- 3.2 ينص [الحكم ذو الصلة من التشريع] على أن [الوزارة 52] هي الهيئة المسؤولة عن رسم السياسات الوطنية لتعزيز الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات والتطبيقات والأجهزة المتنقلة.

50 كما هو محدد في المادة 2 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

51 يُدرج اسم المنشور ذي الصلة.

52 ينبغي وضع سياسة إمكانية النفاذ من قبل الوزارة المسؤولة عن الاتصالات (أو في البلدان التي ليس فيها وزارة للاتصالات من قبل الجهة المسؤولة عن الاتصالات)، وغالباً مع مدخلات هامة بل حتى المسؤولية عن صوغ سياسة من قبل الهيئة التنظيمية. كما نوقش في الموقع www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html، يمكن بالطبع أن تتكون الوزارة بواحد من عدة أشكال:

- الاتصالات؛
- الاتصالات الإلكترونية (بما في ذلك البث والوسائط الأخرى)؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أو تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات)؛
- البنية التحتية، بما في ذلك النقل؛
- بالاقتران مع الصناعة أو العلوم والتكنولوجيا؛
- بالاقتران مع قطاع آخر مثل الشؤون الاقتصادية.

3 الولاية الوطنية

1.3 [البلد] هو طرف موقع على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ("الاتفاقية") التي دخلت حيز النفاذ في مايو 2008. 53 وتعترف الاتفاقية بإمكانية النفاذ كشرط للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية⁵⁴ وتتطلب من الأطراف الموقعة اعتماد التدابير المناسبة لتوفير نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت.⁵⁵

2.3 دستور [البلد] يدعم الحق في المساواة أمام القانون. وهذا يشمل التمتع الكامل وعلى قدم المساواة بجميع الحقوق والحريات. ولتعزيز تحقيق المساواة، ثمة تدابير تشريعية وتدابير أخرى ترمي إلى توفير الحماية أو الدعم للأشخاص أو فئات الأشخاص المحرومين بسبب التمييز المجحف. وإزالة العوائق التي تحول دون النفاذ إلى الخدمات الأساسية، مثل خدمات الاتصالات المتنقلة، شرط ضروري لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بالحقوق والحريات الأساسية والمشاركة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

3.3 وعلى المستوى الوطني، ثمة عدد من السياسات والصكوك التشريعية تحتوي على أحكام رئيسية تدعم الهدف المعلن لهذه السياسة: أي تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تشمل:

- (أ) [السياسات/التشريعات بشأن الأشخاص ذوي الإعاقة، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (ب) [السياسات/التشريعات بشأن مكافحة التمييز، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (ج) [السياسات/التشريعات بشأن المشتريات، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (د) [السياسات/التشريعات بشأن النفاذ إلى المعلومات، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (هـ) [السياسات/التشريعات بشأن الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (و) [السياسات/التشريعات بشأن حماية المستهلك، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (ز) [السياسات/التشريعات بشأن الأمن الداخلي والطوارئ على الصعيد الوطني، اقتباس، وصف مختصر]؛
- (ح) [السياسات/التشريعات الأخرى، اقتباس، وصف مختصر].

53 لا يتعين تضمين هذا القسم إلا إذا انطبق على البلد، أي إذا كان البلد من الأطراف الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

54 اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الديباجة، الفرع ('5').

55 تشمل الحصائل المتوخاة، بموجب المادة 9 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر:

- التزام الدول الأطراف بضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- الالتزام بتوفير إمكانية النفاذ إلى كل محتوى والاتصالات والمعدات والبرمجيات والواجهات البينية؛
- النهوض بالتكنولوجيات المساعدة والمعلومات في أشكال بديلة للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان إمكانية نفاذهم إلى المعلومات؛
- توفير المعلومات العامة للجمهور في أنساق وتقنيات ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة دون أي تكلفة إضافية وفي الوقت المناسب؛
- ضرورة أن تنظر الكيانات الخاصة التي تقدم أي نوع من التسهيلات والخدمات لعامة الناس في مختلف إمكانيات النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة؛
- الالتزام بتضمين خدمات الطوارئ كجزء من الالتزام بتقديم خدمات المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ؛
- تعزيز إمكانية النفاذ إلى الاتصالات والخدمات المتنقلة واستعمالها بين الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الإنترنت، وخاصة في البلدان النامية، علماً بأن إمكانية النفاذ إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتم من خلال الهواتف المتنقلة والحواسيب اللوحية وغيرها من التكنولوجيات والمنصات الناشئة.

- 4.3 والهدف من هذه السياسة هو توفير إطار تمكيني لدعم تطوير ثقافة وممارسة إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة، من خلال:
- (أ) تحديد المبادئ العامة التي يتعين بموجبها التعامل مع إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة؛
- (ب) تحديد وتخفيض الحواجز الرئيسية المستبانة أمام إمكانية النفاذ الكامل إلى الاتصالات المتنقلة؛
- (ج) تعزيز الوعي بالاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ بين الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- (د) تحديد المعايير ذات الصلة، بما فيها المعايير الدولية، ووفورات الحجم العالمي من أجل خفض التكاليف وتعزيز قابلية التشغيل المتبادل؛
- (هـ) تعزيز التوفر التجاري على نطاق واسع للأجهزة المحمولة وغيرها من الأجهزة المتنقلة التي تحتوي على ميزات إمكانية النفاذ؛⁵⁶
- (و) وضع تدابير لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ المكافئ للأشخاص دون إعاقة إلى الشبكات المتنقلة والأجهزة والخدمات والتطبيقات والمحتوى المقدمة للجمهور في المناطق الحضرية وشبه الحضرية والريفية؛
- (ز) تعزيز تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، في مرحلة مبكرة من التطوير، بحيث تتوفر الأجهزة والخدمات المتنقلة التي تتمتع بميزات إمكانية النفاذ بتكلفة منخفضة وفي الوقت المناسب؛
- (ح) تعزيز القدرة على تحمل تكاليف الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ من خلال متطلبات عدم التمييز والإعانات والحوافز، حيثما أمكن ذلك؛
- (ط) تحديد الإطار المؤسسي لضمان الرقابة الشفافة وتسوية المنازعات دون تمييز بما يعزز النهوض بإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة.
- 5.3 إدراكاً لأهمية إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وإلى خدمات الصحة والتعليم وإلى المعلومات والاتصالات في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، يجب التمسك بالمبادئ التالية الداعمة لهذه السياسة:
- (أ) عدم التمييز؛
- (ب) المشاركة الكاملة والفعالة والاندماج في المجتمع؛
- (ج) تكافؤ الفرص؛
- (د) إمكانية النفاذ؛
- (هـ) القدرة على تحمل التكاليف؛
- (و) التوعية.

⁵⁶ مع أن الميزات الميسورة النفاذ مدمجة في بعض الأجهزة المحمولة المتوفرة تجارياً في السوق العالمية، قد يقتصر بعض المشغلين على بيع الأجهزة الأرخص التي لا تنطوي على أي ميزات نفاذ مدمجة لدواعي القدرة على تحمل التكاليف من جانب العملاء. وهذه السياسة لا تمنع المشغلين من الاستمرار في تقديم هذه الأجهزة الأرخص غير الميسورة النفاذ والمتاحة تجارياً في السوق العالمية كجزء من عروض مبيعات المشغل.

6.3 وإدراكاً بأن صناعة الاتصالات المتنقلة لديها معرفة متعمقة بما تختص به من منتجات وخدمات واستراتيجيات، فإن سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة هذه تشجع دوائر الصناعة على اتخاذ التدابير لتعزيز إمكانية النفاذ المتنقل. وهكذا فإن صناعة الاتصالات المتنقلة تشجّع على وضع مدونة لقواعد السلوك [ذاتية أو بالتنظيم المشترك] بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة. وحيث لا توجد مدونة لقواعد السلوك في هذا الشأن، يتعين على [الهيئة التنظيمية الوطنية] أن تضع اللوائح لتنفيذ هذه السياسة. 57

4 المبيعات ومنافذ التجزئة ورعاية العملاء وتوعية الجمهور

1.4 إن التوعية بهذه السياسة وبتوفر المنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة أمر بالغ الأهمية لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. [والهيئة التنظيمية الوطنية وصندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل وصناعة الاتصالات المتنقلة] مسؤولة عن التوعية بمنتجات وخدمات الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة وفوائد التقنيات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وباقي أفراد المجتمع. وينبغي توفير المعلومات المتاحة للجمهور بأنساق ميسورة النفاذ بناء على الطلب والترويج لها من خلال القنوات المناسبة باستخدام الاتصالات الفعالة (بما في ذلك العرض النصي أو لغة الإشارات أو الوصف السمعي في الفيديو، حسب الحاجة) للوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة.

2.4 يجب على المشغلين الحرص على إحاطة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة علماً بالمنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ المتاحة من خلال إنشاء قاعدة بيانات للمنظمات المعنية بالإعاقة والتي تمثل الأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة، وتزويدهم بالمعلومات بشكل دوري عن الخدمات والمنتجات المتنقلة الميسورة النفاذ المعروضة.

3.4 وتقع مسؤولية التوعية بهذه السياسة وما يرتبط بها [من مدونة لقواعد السلوك أو] [لوائح] على عاتق الوزارة والهيئة التنظيمية الوطنية على التوالي. وبالإضافة إلى ذلك، يتم إجراء مسح سنوي من قبل [الوزارة المسؤولة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الهيئة التنظيمية الوطنية حسب متطلبات البلد] لتقييم مستويات التوعية الوطنية بالمنتجات والخدمات والأجهزة والمبادرات في مجال الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ.

4.4 وتوعية الجمهور بكيفية تمكّن الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام خدمات الطوارئ المقدمة من خلال الهواتف المتنقلة هي مسؤولية السلطات العامة ومقدمي الخدمات ومراكز النداء في حالات الطوارئ⁵⁸ والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ.⁵⁹ ويجب على الأطراف أن تتعاون من أجل ضمان توفر الوعي. وينبغي توفير المعلومات المتاحة للجمهور بأنساق ميسورة النفاذ بمساهمة وإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وممثلي منظماتهم. وينبغي ترويج هذه المعلومات من خلال القنوات المناسبة التي هي في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.

5.4 عندما يحيط شخص ذو إعاقة مشغل الهاتف المتنقل أو مقدم الخدمة أو الشركة المصنعة علماً بإعاقته، يجب على المشغل أو مقدم الخدمة أو الشركة المصنعة، دون تكلفة للمستهلك وفي نسق مناسب، أن يحيط المستهلك علماً بالخدمات والمنتجات والميزات المتنقلة الميسورة النفاذ المتوفرة، فضلاً عن معلومات دعم المنتج، من أجل مساعدة المستهلك في العثور على الخدمة المتنقلة أو المنتج أو الميزة الميسورة النفاذ وحيازتها واستخدامها.

57 انظر الملحق A بشأن المبادئ التوجيهية لمدونة قواعد السلوك في مجال إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة. ويمكن أيضاً صوغ مدونة قواعد السلوك في شكل لوائح من قبل الهيئة التنظيمية الوطنية – انظر الملحق B بشأن اللوائح النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة. انظر أيضاً الوحدة 1، القسم 1 بشأن خيارات التنظيم.

58 عند الاقتضاء وعندما تكون ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية الوطنية أو الوزارة، وإلا يتعين وضع لوائح موازية من قبل الهيئة المسؤولة للتأكد من إمكانية إنفاذها.

59 عند الاقتضاء وعندما تكون ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية الوطنية أو الوزارة، وإلا يتعين وضع لوائح موازية من قبل الهيئة المسؤولة للتأكد من إمكانية إنفاذها.

- 6.4 يجب أيضاً على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات ضمان توعية العملاء ذوي الإعاقة وتمكينهم من شراء الخدمات والأجهزة والملحقات في محلات البيع بالتجزئة التي تملكها الشركة أو تسيطر عليها وفي مراكز النداء وعلى شبكة الإنترنت ومن خلال البيع المباشر عن طريق الهاتف. ويجب على المشغلين أيضاً إحاطة الأشخاص ذوي الإعاقة علماً بالمنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ بما في ذلك من خلال التسويق الذي يستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام وسائل بديلة مناسبة للاتصال حسب الاقتضاء.
- 7.4 يجب على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات توفير خدمة مكرسة لرعاية العملاء تضم موظفين مدربين على التعامل مع ذوي الإعاقة بما في ذلك في مراكز النداء والمتاجر المحددة، وكذلك توفير جميع اتصالات العملاء بأساق ميسرة.

5 المنتجات والخدمات والأجهزة

- 1.5 يُطلب من مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات توفير خيار من طائفة واسعة من المنتجات والخدمات والأجهزة المتنقلة الميسورة النفاذ لها ميزات ووظائف وأسعار متفاوتة تلي متطلبات الأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة.
- 2.5 [الهيئة التنظيمية الوطنية والجهة الواضحة للسياسة] ليس لها تأثير يذكر من حيث سياسات المشتريات في قطاع الاتصالات المتنقلة. ولذلك تقع المسؤولية على عاتق مشغلي الشبكات المتنقلة ومقدمي الخدمات والشركات المصنعة لكي تسعى إلى ضمان الالتزام بمبادئ التصميم العالمي بالنسبة لجميع السلع والخدمات التي توفرها وتشتريها وتقديمها للجمهور.
- 3.5 تجري [الهيئة التنظيمية الوطنية] وتنشر دراسة استقصائية سنوية على الصعيد الوطني عن توفر الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة والتي يوفرها مشغلو شبكات الاتصالات المتنقلة وتجار التجزئة فيها. وتتناول هذه الدراسة السنوية أيضاً توفر التقنيات المساعدة للاستخدام في الاتصالات المتنقلة، تماشياً مع القسم 9 أدناه، فضلاً عن توعية الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه السياسة وما يتصل بها [من مدونة لقواعد السلوك أو] [لوائح] وبالاتصالات المتنقلة المساعدة المتاحة والميسورة النفاذ.
- 4.5 يجوز [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تعتمد أنماط 60 جميع الأجهزة والمعدات المتاحة للاستخدام من قبل الجمهور. ويمكن أن تأخذ عمليات اعتماد الأنماط في الاعتبار التدابير اللازمة لتعزيز إمكانية النفاذ. ولا يحق لمشغلي الشبكات المتنقلة ومقدمي الخدمات والمصنعين أن يقوموا بتعديل نمط السلع والخدمات المعتمدة.
- 5.5 يجوز [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تصدر معايير أداء للحد الأدنى للنفاذ⁶¹ بشأن فئات معينة من السلع والخدمات التي ينبغي توفيرها في ولايتها القضائية للمستعملين ذوي أنواع معينة من الإعاقة. وتحدد معايير الأداء هذه متطلبات إمكانية النفاذ لتلبية احتياجات المستعملين ذوي الإعاقات البدنية أو الإدراكية أو الذهنية أو الحسية وتأخذ في الاعتبار

60 تمنح الموافقة على النمط للمنتج الذي يلي مجموعة دنيا من المتطلبات التنظيمية والتقنية والمتعلقة بالسلامة. وعموماً، لا بد من الموافقة على النمط قبل السماح ببيع منتج ما في بلد معين، وبالتالي فإن المتطلبات بشأن منتج معين تختلف من بلد لآخر في العالم. وغالباً ما يشار إلى الامتثال لمتطلبات الموافقة على النمط بوضع علامة على الجزء الخلفي من المنتج.

61 انظر مثلاً لذلك في الموقع: www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards

- توفر هذه الميزات في السوق، بما في ذلك عن طريق الإحالة إلى قواعد بيانات الأجهزة المتنقلة الميسورة النفاذ مثل منتدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة.⁶²
- 1.5.5 ينبغي تحديد معايير الأداء الدنيا هذه من قبل الهيئة التنظيمية الوطنية في غضون [12 شهراً] من نشر هذه السياسة.
- 2.5.5 يصبح الامتثال لهذه القائمة إجبارياً بعد [18 شهراً] من التاريخ الفعلي لنشر معايير الأداء الدنيا.
- 3.5.5 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تستعرض القائمة دورياً بالتشاور مع ممثلي صناعة الاتصالات المتنقلة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- 6.5 وتدريب الموظفين، ولا سيما أولئك الذين يتعاملون مع العملاء، جانب هام من جوانب تقديم الخدمات الميسورة النفاذ. ويجب على صناعة الاتصالات المتنقلة تسخير الموظفين المدربين لتعزيز ودعم خيارات النفاذ المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة، ويجب عليها أن توفر المعلومات ودعم العملاء لهؤلاء الأفراد باللغات الرسمية.

6 التطبيقات

- 1.6 نظراً للنمو المشهود في تغلغل النطاق العريض واستخدام الهواتف الذكية، فإن من المهم تعزيز إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى التطبيقات المتنقلة.⁶³
- 2.6 ويجب أن تكون التطبيقات الشائعة المطورة أو المحملة مسبقاً في أجهزة المستعمل النهائي من قبل مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة.
- 3.6 وقد لا تحتاج تطبيقات التكنولوجيا المساعدة المركبة مسبقاً والتي تهدف إلى تحسين النفاذ لذوي إعاقة معينة أن تكون ميسورة النفاذ من قبل جميع المستخدمين من ذوي مختلف أنواع الإعاقة.
- 4.6 وينبغي لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة، إلى أقصى حد ممكن عملياً، ضمان قيام مقدمي خدمات التطبيقات اللاسلكية ومقدمي خدمات الإنترنت الذين يستخدمون شبكاتهم بوضع التدابير لتشجيع تطوير التطبيقات الميسورة النفاذ، وضمان إمكانية النفاذ إلى متاجر التطبيقات ("app stores") لديهم وكذلك التوعية بالتطبيقات الميسورة النفاذ المتاحة.⁶⁴

62 يمكن الاطلاع على قاعدة البيانات لمنتدى مصنعي الأجهزة المتنقلة - المبادرة العالمية للإبلاغ عن إمكانية النفاذ (MMF GARI) في الموقع: www.mobileaccessibility.info/. وهي متاحة حالياً من خلال مواقع شبكة الويب للاتحادات الصناعية والمشغلين والهيئات التنظيمية للاتصالات، بما في ذلك في الولايات المتحدة وأستراليا.

63 يدرك [البلد] أن المحتوى والتطبيقات غالباً ما توفرها أطراف ثالثة وأن [الهيئة التنظيمية الوطنية] لا تنظم شؤون مطوري أو بائعي التطبيقات. ولذلك، لا تسعى هذه السياسة إلى تحديد التزامات إمكانية النفاذ لمشغلي الشبكات المتنقلة ومقدمي الخدمات فيما يتعلق ببيع ودعم التطبيقات، بما في ذلك برمجيات التكنولوجيا المساعدة، التي تعمل في الأجهزة التي يبيعها مشغلو الشبكات المتنقلة ومقدمو الخدمات، طالما كانت هذه التطبيقات تباع من قبل أطراف ثالثة. وهذا هو الحال طالما كانت خارج سيطرة مشغلي الشبكات المتنقلة ومقدمي الخدمات وغير مركبة مسبقاً من قبل هؤلاء المشغلين ومقدمي الخدمات أو يقصد تركيبها لأغراض تمكين تشغيل خدمة مقدمي الخدمات أو تحقيق إمكانية النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة.

64 ينتمي مقدمو خدمات التطبيقات اللاسلكية ومقدمو خدمات الإنترنت، في بعض البلدان، إلى الاتحادات الصناعية التي لديها اتفاقات مع مشغلي الشبكات المتنقلة، وأحياناً كشرط من الاتفاقات التجارية مع مشغلي الشبكات المتنقلة، فيما يتعلق بإزالة المحتوى غير المرغوب فيه أو غير القانوني بناءً على إخطار بذلك. ويمكن توسيع نطاق هذه الاتفاقات لتشمل ضرورة أن يتناول مقدمو خدمات التطبيقات اللاسلكية ومقدمو خدمات الإنترنت مسألة إمكانية النفاذ، وعلى هذا النحو يمكن أن تستخدم كأداة لتعزيز إمكانية النفاذ إلى مواقع الويب والتطبيقات المتاحة على الهواتف والشبكات المتنقلة. ويمكن استعراض هذه المسألة بشكل دوري بما يتماشى مع تطورات السياسة والسوق والتكنولوجيا في مجال التطبيقات المتنقلة.

5.6 ويجب على مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة ضمان إمكانية النفاذ إلى متاجر التطبيقات الخاصة بهم.

7 الرسوم والخطط الخاصة و/أو المخفضة

1.7 بالإضافة إلى إمكانية النفاذ إلى منتجات وخدمات وأجهزة الاتصالات وتوفرها، فإن القدرة على تحمل تكاليف المنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ يمكن أيضاً أن تشكل تحديات رئيسية للأشخاص ذوي الإعاقة. ويشمل ذلك الدفع مقابل مجموعة كاملة من الخدمات التي قد لا يكونوا قادرين على الاستفادة منها. مثال ذلك، قد لا يقدم المشغلون رزماً قاصرة على النص فقط وهي مناسبة للمستخدمين الصم الذين يعتمدون على البيانات وليس على الصوت، أو قد يفرض مشغلو شبكات الاتصالات المتنقلة رسوماً إضافية لخدمات التتابع، وبالتالي يظلمون مستخدميها.

2.7 لضمان القدرة على تحمل التكاليف، ولمراعاة الاختلافات في الطريقة التي يستخدم بها الأشخاص ذوو الإعاقة بعض خدمات الاتصالات المتنقلة، ينبغي لمشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات تقديم أسعار وخطط خاصة و/أو مخفضة، حسب الاقتضاء، للمستخدمين ذوي الإعاقة.⁶⁵ ويجب على المشغل أن يخطر الهيئة التنظيمية الوطنية كل عام بهذه الأسعار والخطط، كما ينبغي التشاور مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة و/أو اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁶⁶ بالنسبة لتصميمها وتطورها.⁶⁷

3.7 يجب على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات إحاطة الجمهور علماً بخطط الأسعار الخاصة و/أو المخفضة والخدمات في جميع المنصات، بما فيها المنافذ ومواقع الويب وغيرها، حيث تقدم المعلومات فيما يتعلق بالأسعار والخطط العامة.

4.7 يجب على مشغلي الاتصالات المتنقلة الإعلان عن معايير التأهل للاستفادة من خطط الأسعار الخاصة و/أو المخفضة.

8 خدمات الطوارئ⁶⁸

1.8 يجب على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات تقديم خدمات طوارئ ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة مكافئة للخدمات المتاحة للأشخاص غير المعاقين.

⁶⁵ على سبيل المثال، خطط النص فقط للصم/ضعاف السمع، واشتراط ألا يدفع الأشخاص الذين يستخدمون خدمات التتابع لنداءاتهم أكثر مما يُدفع للنداءات دون تتابع.

⁶⁶ من أجل تعميم إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد تعتمد الهيئة التنظيمية الوطنية إلى إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنهوض بالأهداف القانونية الرامية إلى تعزيز مصالح المستخدمين، ولضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ودوائر الصناعة وغيرها من الجهات المعنية بوضع كل السياسات واللوائح أو مدونات قواعد السلوك للصناعة منذ البداية. وتوفر اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإرشاد، لا بالنسبة للسياسات واللوائح بشأن الإعاقة فحسب بل تتناول أيضاً كل السياسات واللوائح التي قد تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد يتراوح ذلك من اللوائح التعريفية (التي ينبغي أن تأخذ في الاعتبار التعريفات الخاصة و/أو المخفضة لفئات معينة من المستخدمين) إلى شروط الترخيص (من قبيل شروط الترخيص بشأن نفاذ الجمهور)، إلى تقديم المشورة بشأن معايير إمكانية النفاذ. ويناقش هذا مزيد من التفصيل في القسم 4 من الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعندما لا ينشئ بلد ما لجنة من هذا القبيل، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال الاستعراض الدوري للوائح القائمة رهنأ بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

⁶⁷ الاشتراط هو إبلاغ الهيئة التنظيمية لإحاطتها علماً وليس التماس الموافقة منها. ويجب على كل بلد أن ينظر في نظام تنظيم الأسعار وأن يكيف الاشتراط على النحو المناسب.

⁶⁸ في البلدان التي يوجد فيها قدر كبير من حركة الناس عبر الحدود إلى الدول المجاورة، يتسم هذا الشرط بأهمية خاصة. وينبغي أن يقترن بالجهود الرامية إلى مواءمة الشفقات والأرقام القصيرة المستخدمة للنفاذ إلى خدمات الطوارئ. وهذا يضمن للمستخدمين ذوي الإعاقة في المنطقة معرفة أرقام الطوارئ والشفقات القصيرة دون الحاجة إلى بذل جهود إضافية.

- 2.8 ينبغي أن يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من استخدام وسائل الاتصال في حياتهم اليومية، من قبيل المعدات المطرفية وطريقة التواصل والخدمات للنفاذ إلى خدمات الطوارئ، ويجب أن يكونوا قادرين على الاتصال بخدمات الطوارئ مجاناً مهما كانت تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة أو الجهاز الذي يستخدمونه.
- 3.8 يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة، في غضون [سنتين] من نشر هذه السياسة، إتاحة خدمة تسمح للصحف أو لضعاف السمع بإرسال نص والحصول على إخطار بالاستلام، من خلال نص في الوقت الفعلي⁶⁹ أو إرسال إخطارات طوارئ فيديو عبر خدمات تتابع فيديو⁷⁰ إلى رقم الخط الساخن لخدمة الطوارئ لدى السلطة المسؤولة في الوقت الفعلي، حيثما أمكن ذلك، لتمكين استجابة سريعة.
- 4.8 ينبغي لمشغلي الاتصالات المتنقلة، في غضون [سنتين] من نشر هذه السياسة، تزويد وكالات الطوارئ بمعلومات عن الموقع الجغرافي⁷¹ لمصدر النداء والإشارة، حيثما تكون المعلومات عن الموقع الجغرافي متاحة، إذا كان المتصل مشتركاً مسجلاً على أنه ذو إعاقة. 72، 73
- 5.8 تعمل [الهيئة التنظيمية الوطنية]، في غضون [سنة]، على التنسيق مع الوكالات الوطنية لمواجهة الكوارث والتأهب لحالات الطوارئ في مجال وضع متطلبات الاتصالات في حالات الطوارئ والإشراف على هذه المتطلبات ومع مشغلي الاتصالات المتنقلة لضمان توفر إندارات الطوارئ والسلامة العامة في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة (مثل ذلك الإنذارات البصرية للصحف والإنذارات السمعية للمكفوفين).
- 6.8 إذا أريد لخدمات الطوارئ أن تكون فعالة، فمن الأهمية بمكان أن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة على بينة من خدمات الطوارئ المتوفرة والميسورة النفاذ. وتوعية الجمهور على وجه التحديد بشأن الكيفية التي يمكن بها للأشخاص ذوي الإعاقة استخدام خدمات الطوارئ مسألة إلزامية وهي من مسؤولية الهيئة التنظيمية الوطنية ومشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات ومراكز النداء في حالات الطوارئ⁷⁴ والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ.⁷⁵ وينبغي توفير المعلومات المتاحة للجمهور بأنساق ميسرة وكذلك باللغات الرسمية، بناء على الطلب.
- 7.8 ينبغي أن تضمن [الهيئة التنظيمية الوطنية] إدراج الحد الأدنى من المتطلبات، وأي متطلبات أخرى معقولة لتعزيز إمكانية النفاذ في حالة الطوارئ، في [لوائح حماية المستهلك] أو في مدونة لقواعد السلوك تضعها صناعة الاتصالات المتنقلة في غضون [سنة (12 شهراً)].

69 انظر فرقة العمل المعنية بالنص في الوقت الفعلي في الموقع www.realtimetext.org/ ومشروع الوصول إلى الرقم 112 في الموقع www.reach112.eu/view/en/index.html.

70 انظر تعريف خدمات التتابع في الإطار 1، الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

71 يمكن مثلاً جمع المعلومات عن الموقع الجغرافي بواسطة إشارة راديوية لهاتف متنقل أو النظام العالمي لتحديد المواقع (GPS).

72 لا ينطبق الالتزام المنصوص عليه في هذه الفقرة إلا في البلدان التي لا يتعارض فيها مع قوانين الخصوصية.

73 انظر تنفيذ معلومات الموقع الجغرافي في حالة الطوارئ في بولندا: <https://itunews.itu.int/en/3830-Polands-system-for-locating-emergency-calls-and-facilitating-number-portability.note.aspx>

74 عند الاقتضاء وعندما تكون ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية الوطنية أو الوزارة، وإلا يتعين وضع لوائح موازية من قبل الهيئة المسؤولة للتأكد من إمكانية إنفاذها.

75 عند الاقتضاء وعندما تكون ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية الوطنية أو الوزارة، وإلا يتعين وضع لوائح موازية من قبل الهيئة المسؤولة للتأكد من إمكانية إنفاذها.

8.8 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تكفل التنسيق السليم مع الوكالات الوطنية لمواجهة الكوارث والتأهب لحالات الطوارئ في وضع الأحكام المذكورة أعلاه والإشراف على تنفيذها. وينبغي أن يشمل هذا التنسيق، على سبيل المثال لا الحصر، على دمج شبكات الاتصالات المتنقلة في نظم الإنذار الوطنية أو الإقليمية المتعددة الوسائط وتمكين النفاذ المجاني إلى التطبيقات الميسورة النفاذ لتمكين إندارات السلامة العامة من تجاوز الإشارات المرئية في الأجهزة المحمولة لدى المستخدمين وأوضاع الرنين لضمان سماع الإنذارات وفهمها إلى أقصى حد ممكن من قبل جميع مستخدمي الاتصالات المتنقلة والأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص.

9 التكنولوجيا المساعدة

1.9 التكنولوجيا المساعدة (AT) مصطلح جامع شامل يتضمن الأجهزة المساعدة والتكيفية والتأهيلية للأشخاص ذوي الإعاقة كما يشمل العملية المستخدمة في اختيارها واستخدامها. والتكنولوجيا المساعدة هامة من حيث أنها تعزز الاستقلالية بتمكين الناس من أداء مهام ما كانوا خلاف ذلك ليقدرها أو يحققها أو يؤديها بصعوبة كبيرة، وذلك من خلال تعزيز التكنولوجيا اللازمة لإنجاز هذه المهام أو تغيير أساليب التفاعل معها. ولأغراض هذه السياسة، فإن التكنولوجيا المساعدة، كما هي معروفة، لا تشير إلا إلى التكنولوجيات المساعدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁷⁶ ويعتقد [البلد] أنه ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية وصندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] الحرص على توفر التكنولوجيات المساعدة لاستخدامها في أجهزة أو خدمات الاتصالات المتنقلة وإتاحتها في السوق المفتوحة بوضع خطط حوافر لتحسين وفورات الحجم في الشراء والإنتاج والتوزيع وفي دعم هذه التكنولوجيات.

2.9 بما أن جزءاً كبيراً من التكنولوجيات المساعدة يشتري أو يمول من الصناديق العامة للتعليم المخصص أو خدمات إعادة التأهيل أو التيسير في مكان العمل أو رعاية المسنين، يتعين على الهيئة التنظيمية الوطنية، إن لم تكن فعلت ذلك، أن تتعاون مع الوكالات الحكومية الأخرى لتحسين عمليات الشراء والتدريب ودعم المستخدمين على الصعيد الوطني.

3.9 تعتمد الهيئة التنظيمية الوطنية، بالتعاون مع الوكالات الحكومية الأخرى، إلى تحليل الفجوة في توفر التكنولوجيات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل تحديد المجالات التي يمكن أن تتخذ فيها الإجراءات الحكومية، مثل المشتريات العامة من البرمجيات المكتبية التي تنطوي على ميزات إمكانية النفاذ أو التكنولوجيات المساعدة القابلة للتحميل مجاناً أو المشتريات المدعومة من التكنولوجيات المساعدة.⁷⁷

4.9 عندما لا تتوفر تكنولوجيا تحويل النص إلى كلام أو التعرف على الصوت في اللغات الرسمية للبلد، تعمل [الهيئة التنظيمية الوطنية] مع [صندوق الخدمة الشاملة] ومقدمي الخدمات ومقدمي التكنولوجيا، فضلاً عن المؤسسات الأكاديمية في الدعوة إلى تقديم مقترحات من أجل تطوير هذه الحلول وصيانتها وخدمتها.

10 التمويل والحوافز (صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل)

1.10 الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل هو توفير إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتوفر الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأحكام الرئيسية التي من شأنها أن توفر إطاراً سليماً للخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، بما في ذلك التعاريف والنطاق واستخدام صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

⁷⁶ تشمل التكنولوجيا المساعدة أيضاً، على سبيل المثال، الوسائل المعينة على التنقل مثل الكراسي المتحركة.

⁷⁷ انظر برنامج الهيئة الفيدرالية للاتصالات (FCC) بشأن توزيع المعدات للمستخدمين الصم المكفوفين في الولايات المتحدة.

www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program

2.10 واعترافاً بالمساهمة التي تقدم بها مشغلو الاتصالات المتنقلة إلى الصندوق، ينبغي أن يستخدم صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لدعم هذه السياسة وبلوغ أهداف إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة. وعلى وجه الخصوص تدعم هذه السياسة الفكرة القائلة بما يلي:

- (أ) يمكن أن يكون جميع الأشخاص ذوي الإعاقة في [البلد] مؤهلين للحصول على المساعدة المالية من الصندوق؛⁷⁸
- (ب) يمكن أن يستفيد مشغلو الاتصالات المتنقلة، ومقدمو الخدمات ومصنعو البرمجيات والأجهزة والمعلمون والمربون المتخصصون والمدربون المهنيون الذين يقدمون الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات المعنية بالإعاقة، من الصندوق لأغراض ضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة؛
- (ج) يمكن أن يُستخدم الصندوق للتوعية بالخدمات المتنقلة المتاحة وبفوائد الأجهزة المتنقلة والتكنولوجيات المساعدة، بما في ذلك التكنولوجيات الجديدة، فضلاً عن الأشكال الأخرى من المساعدة وخدمات الدعم والتسهيلات للأشخاص ذوي الإعاقة وسائر أفراد المجتمع؛⁷⁹
- (د) ينبغي أن تتعاون [الهيئة التنظيمية الوطنية/صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة واللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁸⁰ وصناعة الاتصالات المتنقلة ومناصري الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات الحكومية وغيرها، على المستويات المحلية والوطنية والدولية، لزيادة توفر أجهزة وخدمات الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ واستخدامها.

3.10 عندما يثبت أي عضو مؤهل في صناعة الاتصالات المتنقلة أن الامتثال لسياسة النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة يتسبب في عبء مالي غير متناسب أو مفرط، يمكنه أن يتقدم بطلب إلى صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل يلتمس فيه الدعم لتمكينه من الامتثال لها.

4.10 يجب على [إدارة صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل/الهيئة التنظيمية الوطنية]، علاوة على التشاور مع الجمهور،⁸¹ أن تنشر مبادئ توجيهية تحدد المجتمعات المحرومة من الخدمة والتي ينبغي أن تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة وأن توفر الإرشاد بشأن العمليات والمعايير للأشخاص المؤهلين للحصول على الدعم من الصندوق.

78 يتعين أن يكون لدى كل بلد وسيلة لتحديد من هم الأشخاص ذوو الإعاقة، أي المستفيدون من منح الإعاقة، يحيط بها علماء المشغلين (مع مراعاة أحكام الخصوصية في القانون)، أو المستفيدون من أي خطط أخرى للأشخاص ذوي الإعاقة. وإذا لم تتوفر أي خطة من هذا القبيل، عندئذ ينبغي عدم إدراج هذا الشرط في السياسة وينبغي عدم توفير التمويل إلا من خلال الجماعات المعنية بالإعاقة و/أو المشغلين والموردين لتخفيف العبء الإداري على صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

79 كما ورد تعريفها في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الالتزامات العامة: 1.4 (ح).

80 من أجل تعميم إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد تعتمد الهيئة التنظيمية الوطنية إلى إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنهوض بالأهداف القانونية الرامية إلى تعزيز مصالح المستعملين، ولضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ودوائر الصناعة وغيرها من الجهات المعنية بوضع كل السياسات واللوائح أو مدونات قواعد السلوك للصناعة منذ البداية. وتوفر اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإرشاد، لا بالنسبة للسياسات واللوائح بشأن الإعاقة فحسب بل تتناول أيضاً كل السياسات واللوائح التي قد تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة - وقد يشمل ذلك أيضاً اللوائح التعريفية التي ينبغي أن تأخذ في الاعتبار التعريفات الخاصة و/أو المحفظة لفئات معينة من المستعملين، كما جاء في القسم 7 في هذه الوحدة. وقد نوقشت اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القسم 4 من الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعندما لا ينشئ بلد ما لجنة من هذا القبيل، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال الاستعراض الدوري للوائح القائمة رهناً بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

81 انظر أيضاً الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، القسم 4.

- 5.10 عند استخدام صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، تماشياً مع الولاية المنصوص عليها في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي [إدارة صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل/ الهيئة التنظيمية الوطنية] النظر في استخدام هذا الصندوق لتعزيز إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة بما في ذلك من خلال: 82
- (أ) تقديم الإعانات لاقتناء الأجهزة المحمولة الميسورة النفاذ و/أو الاشتراكات الشهرية، أو عدد محدد من الدقائق في الشهر للمستعملين المؤهلين كأشخاص ذوي إعاقة؛
- (ب) دعم شراء الأدوات التكنولوجية المساعدة من قبل مقدمي الخدمات أو المنظمات المعنية بالإعاقة أو المستعملين النهائيين ذوي الإعاقة؛ 83
- (ج) تمويل تكييف أدوات التكنولوجيا المساعدة الأساسية باللغات المحلية بما في ذلك تحويل النص إلى كلام والتعرف على الصوت وتطبيقات العرض النصي وقارئات الشاشة من أجل البيئة المتنقلة؛ 84
- (د) توفير الحوافز للبحث والتطوير في مجال توطن حلول التكنولوجيات المساعدة، مثل تطوير محركات تحويل الكلام إلى نص باللغات الرسمية من أجل البيئة المتنقلة؛
- (هـ) تيسير التوعية وتعزيز الأجهزة والخدمات المتنقلة المصممة عالمياً؛
- (و) تيسير تدريب المهنيين الذين يدعمون الأشخاص ذوي الإعاقة في اعتماد واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 85 بما في ذلك الخبراء من المنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة أو العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المعلمين والعاملين في مجال الصحة والمستشارين المهنيين؛
- (ز) تيسير تطوير المناهج الدراسية وتدريب المهنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنقلة.

6.10 تضع [الهيئة التنظيمية الوطنية/إدارة الصندوق] ضمانات للحماية من الاستخدام غير السليم للصندوق ولتعزيز الاحتيال والهدر وسوء الاستعمال حرصاً على أن تستخدم الأموال في الصندوق في الأغراض المقصودة منها لضمان الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل للجميع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

11 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ 86

1.11 ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تضع، بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة (تماشياً مع القسم 4 من الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، أهدافاً سنوية قابلة

82 يجب أن يدعم التشريع الأساسي في البلد الأهداف المحددة في هذه السياسة. وينبغي أن تكفل البلدان تضمين الأحكام الواردة أدناه في ولاية صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل في قوانينها الوطنية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و/أو لوائح صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

83 يسمح بعض البلدان للأفراد بالتقدم مباشرة للحصول على المنح والإعانات، مما يجعل من الأسهل "تصنيفهم" بمثابة مستفيدين وتزويد فرادى المستعملين النهائيين هؤلاء بالمنح والإعانات. وهذا يتطلب قوة مؤسسية وإدارية إضافية من جانب صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل ليكون قادراً على معالجة فرادى الطلبات للحصول على الإعانات.

84 يمكن أن يتم ذلك بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم - بإدراج شرط صريح عندما يكون للوزارة أو الهيئة التنظيمية الوطنية الصلاحيات لتشمل وزارات أخرى.

85 انظر اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الالتزامات العامة: البند 1.4 (ط).

86 يتعين على واضعي السياسات النظر في عدد اللغات التي يتحدث بها الناس في كل بلد، والمناطق التي يتركز فيها الأشخاص ذوو الإعاقة، وكذلك النظر في المعلومات والتكنولوجيا الموجودة بالفعل والتي يكون الغرض الرئيسي منها هو توفير إمكانية النفاذ الإلكتروني/المتنقل إلى الأشخاص ذوي الإعاقة.

للقياس تعمل على تنفيذها صناعة الاتصالات المتنقلة، وأن تصدر تقريراً سنوياً علنياً عن التنفيذ وأن تتخذ إجراءات الإنفاذ الضرورية عند الاقتضاء. وفيما يلي أذناه عينة من أهداف سياسة النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة.

أهداف سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة	
توفر المنتجات والخدمات والأجهزة المتنقلة الميسورة النفاذ	
تعدّل سياسات المشتريات لدى المشغلين وبائعي التجزئة في الاتصالات المتنقلة	ضمن 12 شهراً
تقدّم طائفة من الأجهزة المحمولة والخدمات الميسورة النفاذ لأنماط مختلفة من الإعاقة من جانب المشغلين وبائعي التجزئة	ضمن 18 شهراً
المبيعات ومنافذ التجزئة ورعاية العملاء وتوعية الجمهور	
جعل نقاط البيع ميسورة النفاذ بما في ذلك استخدام إشارات الإعاقة وطريقة برايل المعترف بها دولياً	ضمن 12 شهراً
تدريب موظفي صناعة الاتصالات المتنقلة على المنتجات الرئيسية الميسورة النفاذ وعلى خدمة المستعملين من ذوي الإعاقة	ضمن 12 شهراً
توفّر مرافق مكرّسة لرعاية العملاء والدعم في المتاجر أو موظفين في مراكز النداء مدربين على مساعدة العملاء من ذوي الإعاقة	ضمن 12 شهراً
إتاحة الاتصالات مع العملاء، بما فيها الفوترة والعقود مع العملاء والشروط والأحكام والمعلومات المتاحة للجمهور عن المنتجات والخدمات، في أنساق ميسورة النفاذ	ضمن 12 شهراً
استعراض سنوي لتنفيذ سياسة/لوائح إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة	ضمن 12 شهراً
دراسة استقصائية سنوية عن إمكانية النفاذ إلى الأجهزة والخدمات المتنقلة، بما فيها التكنولوجيا المساعدة المتنقلة وتوعية الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه السياسة وما يتصل بها [من مدونة قواعد سلوك أو] [لوائح] والاتصالات المتنقلة المتاحة الميسورة النفاذ والمساعدة [من جانب الهيئة التنظيمية الوطنية]	ضمن 12 شهراً
الترويج والإعلان من جانب صناعة الاتصالات المتنقلة عن المنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، بما فيها خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ	ضمن 6 أشهر بعد تدريب الموظفين
التمويل والحوافز	
إتاحة خطط الرسوم الخاصة و/أو المخفضة للاتصالات المتنقلة للأشخاص ذوي الإعاقة والترويج لها علناً	ضمن 18 شهراً
وضع مدونة قواعد سلوك أو لوائح بشأن الاتصالات المتنقلة	ضمن 12 شهراً تستعرض كل سنتين
خدمات الطوارئ	
توفّر خدمات الطوارئ المتنقلة الميسورة النفاذ	ضمن 12 شهراً
تشمل خدمات الطوارئ المتنقلة الميسورة النفاذ القدرة على إرسال النصوص و/أو الفيديو وتزويد وكالات الطوارئ بمعلومات عن الموقع الجغرافي لمصدر النداء مما يدل على أن طالب النداء مسجل كمشارك ذي إعاقة بحيث يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من استخدام الأجهزة المحمولة يدوياً في حياتهم اليومية من أجل الاتصال في حالات الطوارئ	حالياً يمكن عملياً
إدراج متطلبات الاتصالات في حالات الطوارئ في [مدونة قواعد سلوك الصناعة أو] [اللوائح]	ضمن 12 شهراً
تنسق [الهيئة التنظيمية الوطنية] مع الوكالات الوطنية لمواجهة الكوارث والتأهب لحالات الطوارئ في وضع متطلبات الاتصالات في حالات الطوارئ والإشراف على تنفيذها ومع مشغلي الاتصالات المتنقلة لضمان توفير إنذارات الطوارئ والسلامة العامة في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة (مثل ذلك، الإنذارات البصرية للصم والإنذارات السمعية للمكفوفين).	حالياً يمكن عملياً

2.11 بالإضافة إلى ذلك، ينبغي وضع أهداف مرحلية لقياس التقدم المحرز في تنفيذ السياسات ومدونات قواعد السلوك أو اللوائح والقدرة على تنفيذ السياسات ومدونات قواعد السلوك أو اللوائح (من قبيل وضع الميزانيات اللازمة وبرامج التدريب) والتقدم في توفر الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة) بما في ذلك النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة وتوفرها والقدرة على تحمل تكاليفها تبعاً لنوع الإعاقة.

3.11 الوصول إلى المعلومات عن إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة للأوساط المعنية بالإعاقة أمر بالغ الأهمية لضمان فعالية الاستعراضات المقبلة لتدابير السياسة العامة لإمكانية النفاذ وضمان استناد تدخلات السياسة العامة إلى الأدلة. ولتحقيق ذلك، ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية تحديد متطلبات الإبلاغ لإحاطة أوساط الإعاقة علماً بمتطلبات إمكانية النفاذ الواردة في السياسات المعتمدة ومدونات قواعد السلوك واللوائح. وينبغي إجراء استعراض شامل من قبل الهيئات التنظيمية الوطنية لجميع متطلبات الإبلاغ للتأكد من جمع البيانات الصحيحة فيما يتعلق بإمكانية النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة، على المستوى الصحيح من التفصيل وعلى فترات معقولة.⁸⁷

12 الاستعراض الدوري

1.12 نظراً لسرعة التطورات التكنولوجية وتغيرات ظروف السوق، يجب أن تستعرض هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

⁸⁷ قد يحتاج الأمر إلى تغيير متطلبات الإبلاغ في اللوائح، تبعاً لما إذا كان في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قسم خاص يتناول الإبلاغ.

الملحق A: مدونة قواعد سلوك نموذجية بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة 88

[تحدد السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة الرؤية والمبادئ الرئيسية للبلد فيما يتعلق بنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات ومنتجات وأجهزة الاتصالات المتنقلة. وهذه السياسة ليست ملزمة ولكي تتمتع بقوة القانون يجب أن تكون مدعومة بتشريعات أو لوائح أو مبدونات قواعد سلوك في البلدان ذات الأطر القانونية التي تدعم 'القانون غير الملزم'. انظر الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، القسم 3 - خيارات التنظيم.

ويقدم هذا الملحق سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة التي يرميها واضح السياسة، أي الوزارة، ويحدد الأحكام النموذجية التي تمكن من تنفيذ السياسة النموذجية. والغرض من الأحكام النموذجية الواردة هنا هو تضمينها في مدونات قواعد السلوك التي تضعها دوائر الصناعة بشأن تمكين نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة. واللغة التي صيغت فيها حالياً مناسبة لوضع مدونة لقواعد السلوك مصوغة من وجهة نظر طرف في الصناعة أو جهة موقعة في مدونة قواعد السلوك. وينبغي لمدونة قواعد السلوك أن تمثل للتشريعات الوطنية وأن تودع لدى الهيئة التنظيمية الوطنية و/أو أن تعتمد الهيئة على النحو المنصوص عليه في القانون.]

1 الغرض من مدونة قواعد السلوك 89

تضع هذه الوثيقة مدونة لقواعد السلوك بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بتوفير خدمات ومنتجات الاتصالات المتنقلة. وهي [متماشية مع سياسة إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنقلة و] ترمي إلى تقديم المشورة والمساعدة لقطاع الاتصالات المتنقلة، الذي يضم مشغلي الشبكات ومقدمي الخدمات وتجار التجزئة، بشأن التدابير الواجب اتخاذها لتمكين نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المنتجات والخدمات الميسورة النفاذ، وهي تأخذ في الاعتبار توفر الأجهزة المتنقلة المحمولة وغيرها من الأجهزة المتنقلة الأخرى التي تنطوي على ميزات إمكانية النفاذ المتوفرة تجارياً على نطاق واسع.⁹⁰

2 تعاريف

في هذه المدونة، تحمل أي كلمة أو عبارة نُسب إليها مدلول في سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة المدلول المنسوب على هذا النحو إلا إذا أوحى السياق بخلاف ذلك.

88 يتعين أن يؤخذ السياق الوطني المحدد بعين الاعتبار. ومن الناحية المثالية، ينبغي أن تقع الالتزامات المنصوص عليها في هذه المدونة النموذجية على عاتق صناعة الاتصالات المتنقلة على أساس طوعي إثر وضع سياسة إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة في شكلها النهائي. وتتوقف فعالية هذا النهج على تاريخ وثقافة التنظيم الذاتي في البلد وعلى وجود رابطة صناعة قوية للتنبؤ بالتنفيذ. وحيثما لا يوجد إطار مؤسسي لدعم التنظيم الذاتي أو المشترك (في هذه الحالة ينبغي إيداع المدونة النهائية لدى الهيئة التنظيمية) يمكن تعديل المدونة لنشرها في شكل لوائح، وثمة لائحة نموذجية لذلك في التذييل B.

89 يمكن أن تعرف هذه الوثيقة باسم "مدونة قواعد السلوك النموذجية بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة". وإذا كانت ستنتشر في شكل لوائح أو مبادئ توجيهية من قبل الهيئة التنظيمية الوطنية، ينبغي الإشارة إلى اللوائح النموذجية في الملحق B في الوحدة 3.

90 مع أن الميزات الميسورة النفاذ مدمجة في بعض الأجهزة المحمولة المتوفرة تجارياً في السوق العالمية، قد يقتصر بعض المشغلين على بيع الأجهزة الأرخص التي لا تنطوي على أي ميزات نفاذ مدمجة لدواعي القدرة على تحمل التكاليف من جانب العملاء. ومدونة قواعد السلوك هذه لا تمنع المشغلين من الاستمرار في تقديم هذه الأجهزة الأرخص غير الميسورة النفاذ والمتاحة تجارياً في السوق العالمية كجزء من عروض مبيعات المشغل.

3 التشاور

- (أ) ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار مدخلات المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة وأن يجري التشاور معها في وضع هذه المدونة ومراقبة تنفيذها.⁹¹
- (ب) يتشاور مشغلو الاتصالات المتنقلة مع الجهات المعنية بالإعاقة بشأن الطريقة التي تنوي بها الوفاء بالتزاماتها بموجب مدونة قواعد السلوك هذه، ويجتمعون مع هذه الجهات على أساس سنوي على الأقل لإحاطتها علماً بالتقدم المحرز في تنفيذ المدونة والخدمات والمنتجات ذات الصلة وحملات التوعية.
- (ج) يمكن لمشغلي الاتصالات المتنقلة إجراء عمليات التشاور بصورة مشتركة، بما في ذلك من خلال المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة، شريطة ألا يناقش في الاجتماعات أي قضايا تنافسية أو قضايا محظورة بحكم قانون المنافسة أو أي قانون آخر.
- (د) يجوز أن يطلب مشغلو الاتصالات المتنقلة أو منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة من [الهيئة التنظيمية الوطنية/صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] أن تكون بمثابة المضيف والميسر لهذه العملية التشاورية.

4 المتطلبات الوظيفية

- (أ) يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لضمان أن تكون منتجاتهم وخدماتهم ميسورة النفاذ وقابلة للاستخدام ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- (ب) يعتمد مقدمو الخدمات المتنقلة، من خلال قنوات التوزيع لديهم أو لدى أطراف ثالثة، إلى تزويد قاعدة عملائهم بمجموعة مختارة من الأجهزة المحمولة التي تنطوي على ميزات وتطبيقات ميسورة النفاذ أو الحملة فيها مسبقاً تدعم المستعملين من ذوي مختلف أنواع الإعاقة وتكون هذه المجموعة متوفرة عموماً بين كبار المصنعين لهذه الأجهزة.⁹²
- (ج) بالإضافة إلى ذلك، يعتمد مشغلو الاتصالات المتنقلة إلى إحاطة عملائهم من ذوي الإعاقة علماً بالميزات والتطبيقات الميسورة النفاذ ذات الصلة بإعاقاتهم فضلاً عن توفير المعلومات والخدمات الأخرى مثل خطط التعريفات الخاصة و/أو الأسعار المخفضة وخيارات الفوترة والمواقع المتاحة في شبكة الويب.
- (د) يمكن أن تشمل خيارات تعزيز إمكانية النفاذ إلى الخدمات ما يلي:⁹³

1.4 المستعملون الضعاف السمع

- يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لتوفير ما يلي على أساس تجاري:⁹⁴
- خطط الخدمات المتخصصة مثل الخطط النصية فقط أو خطط النص والبيانات، للتأكد من أن المستعمل لا يدفع إلا للخدمات التي يكون قادراً على استخدامها ولضمان استفادته من التخفيضات السارية على هذه الخدمات؛

91 إذا أنشأ بلد ما لجنة معنية بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على النحو الموصى به في القسم 4 من الوحدة 1 (انظر أيضاً الإطار 3)، عندئذ ينبغي أن تذكر هذه اللجنة بشكل صريح.

92 تم توثيق ذلك بوضوح من خلال قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لمنتدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة. للاطلاع على قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة، انظر www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

93 ينبغي لمشغلي الاتصالات المتنقلة توفير الخيارات في كل فئة من الفئات المذكورة أدناه، من حيث صلتها بالمنتجات والخدمات والأجهزة الميسورة النفاذ المتوفرة في السوق العالمية.

94 حيثما تقدم البلدان الدعم من خلال صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لمشغلي الاتصالات المتنقلة لتوفير الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، يمكن توفير الإعانة لذلك من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

- نظم لضمان قدرة الصم وضعاف السمع على النفاذ إلى خدمات العملاء الأوتوماتية لدى المشغل كبديل للنظم التي تتطلب من المستخدمين الاستماع إلى العديد من الخيارات الأوتوماتية ومن ثم اختيار قناة الخدمة باستخدام لوحة المفاتيح؛
- خدمات الدعم عبر الهاتف المتاحة من خلال وسائط بديلة مثل خدمة التتابع أو اتصالات الفيديو من الند إلى الند للاتصال بلغة الإشارات مع الموظفين المدربين؛
- خدمات الطوارئ التي تقدم أيضاً المعلومات الجغرافية عن موقع مصدر النداء، بما في ذلك بيان المشترك المقيد بوصفه ذي إعاقة وتوفير الإنذارات في حالات الطوارئ وإعلانات السلامة العامة بإنذارات بصرية؛
- الأجهزة المتنقلة المتوافقة مع المعينات السمعية والتي لا تتداخل مع استخدام المعينات السمعية؛⁹⁵
- الأجهزة المتمكنة من النطاق العريض التي يمكن أن تقدم خدمة مؤتمرات فيديو تفاعلية والنداء وجهاً لوجه كبديل للرسائل النصية؛
- الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية التي تدعم استعادة تشغيل الفيديو والأفلام مع عرض نصي مغلق أو مفتوح والوصف السمعي والعناوين الجانبية.⁹⁶

ويتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة إحاطة الصم وضعاف السمع من المستخدمين علماً بتوفر ما سبق ذكره.⁹⁷

2.4 المستخدمين المكفوفون وضعاف البصر

- يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لتوفير أجهزة متنقلة على أساس تجاري⁹⁸ تتسم بالميزات التالية:⁹⁹
- القدرة على مساعدة المستعمل في تصفح جهاز الاتصالات المتنقلة (مثل الهواتف ذات العلامات اللمسية والهواتف المتوافقة مع لوحات مفاتيح طرف ثالث والهواتف التي تنطوي على قارئة لكامل الشاشة)؛
 - ردود فعل مسموعة أو ملموسة من أجل لوحات المفاتيح وميزات الضبط وردود فعل مازج صوتي لشاشات اللمس لتمكين وصف تفاعلي واستخدام الأيقونات والتطبيقات؛
 - خيار حجم خط قابل للتعديل والقدرة على ضبط السطوع وضوابط التباين للعرض وتغيير حجم الشاشة الرئيسية وخلفية العرض المضاءة والوظائف الأساسية لتحويل النص إلى كلام وتكبير الشاشة وقارئات الشاشة باللغات الرسمية، والتي تكون مدمجة في الأجهزة المتنقلة أو متوافقة معها؛
 - متصفحات شبكة الويب المدمجة المتوافقة مع وظائف قراءة الشاشة؛

95 انظر الموقع: www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones

96 يجب على البلدان أن تنظر في ما إذا كانت سوف تحدد لغة العرض النصي والنسبة المئوية التي يتعين تقديمها في لغة محددة أو محلية.

97 ثمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستخدمين الصم وضعاف السمع متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf

98 حيثما تقدم البلدان الدعم من خلال صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لمشغلي الاتصالات المتنقلة لتوفير الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، يمكن توفير الإعانة لذلك من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

99 ثمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستخدمين المكفوفين وضعاف الرؤية متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf

- ميزات الهواتف من قبيل الإشارات المسموعة أو الاهتزازية أو اللمسية لإخطارات هامة مثل ضعف البطارية والمكالمات المنتظرة والمكالمات الواردة وما إلى ذلك، والقدرة على ضبط السطوع وضوابط التباين للعرض وتغيير حجم الشاشة الرئيسية وخلفية العرض المضاءة والوظائف الأساسية لتحويل النص إلى كلام وتكبير الشاشة.
- ويتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة إحاطة المكفوفين وضعاف البصر من المستخدمين علماً بتوفر ما سبق ذكره. وبالإضافة إلى ذلك يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لإحاطة المستخدمين المكفوفين وضعاف البصر علماً بما يلي:
- موقع مشغل الاتصالات المتنقلة الميسور النفاذ بما في ذلك النفاذ إلى المعلومات عن حساب المشترك؛
- خيار تلقي الفواتير إما بحروف كبيرة أو بطريقة برايل أو في أنساق إلكترونية ميسورة النفاذ.

3.4 المستعملون ذوو البراءة المنخفضة أو الحركة المحدودة

- يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لتوفير أجهزة متنقلة على أساس تجاري¹⁰⁰ تتسم بالميزات التالية:101
- خيار التعرف على الصوت للوظائف الأساسية بما في ذلك المراقبة وكتابة الرسائل النصية وفتح وإغلاق التطبيقات وإدراج مدخلات في الرزنامة وتحديد مواعيد التذكير والاستماع إلى الموسيقى وتصفح شبكة الويب؛
 - لوحات مفاتيح النص التلقائي أو التنبؤي؛
 - التوافق مع أجهزة التبديل لدى أطراف ثالثة؛
 - التوافق مع الأقلام الإلكترونية أو عصا التحكم بواسطة الفم؛
- ويتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة إحاطة الأشخاص ذوي البراءة المنخفضة أو الحركة المحدودة علماً بتوفر ما ذكر أعلاه.

4.4 المستعملون ذوو القدرة الإدراكية المحدودة

- يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة إلى توفير أجهزة متنقلة على أساس تجاري¹⁰² تتسم بالميزات التالية:103
- القدرة على توفير النص التنبؤي؛
 - تسهيلات التعرف على الكلام؛
 - تطبيقات أو وظائف تحويل النص إلى كلام؛
 - دمج ميزات الرزنامة والتذكير بالمواعيد التي تتسم بتنبهات سمعية وبصرية واهتزازية؛

100 حيثما تقدم البلدان الدعم من خلال صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لمشغلي الاتصالات المتنقلة لتوفير الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، يمكن توفير الإعانة لذلك من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

101 ثمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستخدمين ذوي البراءة المنخفضة أو الحركة المحدودة متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' [www.itu.int/ITU-D/ [http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product_sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) أو [http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product_sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) [\[Category books/subCat 1/id 191\]](#)]

102 حيثما تقدم البلدان الدعم من خلال صناديق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل لمشغلي الاتصالات المتنقلة لتوفير الأجهزة والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، يمكن توفير الإعانة لذلك من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل.

103 ثمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستخدمين ذوي الإدراك المحدود متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' [www.itu.int/ITU-D/ [http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product_sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) أو [http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/product_sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) [\[Category books/subCat 1/id 191\]](#)]

- شاشات عرض أكبر وخيارات أنساق للنص تسمح بتوسيع المسافة بين الكلمات؛
- عرض مرئي قابل للتكيف أو تصويري للغاية؛
- كيفية تنظيم الأيقونات لتبسيط واجهة المستعمل بما يلائم احتياجاته؛
- استخدام الأيقونات العالمية التي يفهمها كل المستعملين بوضوح؛
- واجهات مستعمل بسيطة وواضحة ومتسقة.

ويتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة إحاطة الأشخاص ذوي الإدراك المحدود علماً بتوفر ما ذكر أعلاه. وبالإضافة إلى ذلك يسعى مشغلو الاتصالات المتنقلة جاهدين لتزويد ذوي الإدراك المحدود بالمعلومات عن كيفية تنظيم الأيقونات لتبسيط واجهة المستخدم بما يلائم احتياجاتهم.

5 الأجهزة

- (أ) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة أن يعرضوا على العملاء الخيار بين أجهزة لها ميزات النفاذ لأنواع مختلفة من الإعاقة وذلك تماشياً مع القسم 4 أعلاه، سواء كانوا يبيعون هذه الأجهزة باشتراك مسبق الدفع أو لاحق الدفع.
- (ب) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة، كجزء من سياسة المشتريات، تشجيع الشركات المصنعة للمطاريق والأجهزة على ما يلي: 104

- '1' تطوير المنتجات والخدمات الميسورة الاستعمال والنفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك كجزء من تطوير المنتجات الجديدة لديهم؛
- '2' وضع استراتيجية مشتريات لجعل الأجهزة الميسورة النفاذ متاحة للمستعملين مهما كان نوع الإعاقة لديهم؛
- '3' تشجيع الشركات المصنعة على توفير الإرشادات في أنساق ميسورة النفاذ وسهلة الاتباع والاستعمال للأشخاص ذوي الإعاقة؛
- '4' تضمين متطلبات إمكانية النفاذ لمصنعي الهواتف المتنقلة وتشجيع الموزعين على تقديم خيار من الأجهزة الميسورة النفاذ لمختلف أنواع الإعاقة.

6 التطبيقات

- (أ) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات جعل أي تطبيقات يعملون على تطويرها أو تحميلها مسبقاً ويبيعونها للعملاء ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة وضمان إمكانية النفاذ إلى متاجر التطبيقات الخاصة بهم.
- (ب) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات تشجيع الشركاء التجاريين وغيرهم على تطوير تطبيقات ('apps') ومتاجر تطبيقات ('app stores') ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة.

7 منافذ بيع التجزئة

- (أ) ينبغي لمقدمي الخدمات جعل نقاط البيع القائمة، مثل صالات العرض والأكشاك، قابلة للنفاذ إلى أقصى حد ممكن باتباع مبادئ التصميم العالمي.

104 بما أن مصنعي المعدات لا يشملهم التنظيم فإن النهج الأكثر فعالية هو تكليف مشغلي الاتصالات المتنقلة بأن يشترطوا عليهم تطوير منتجات ميسورة النفاذ.

- (ب) يتعين على مقدمي الخدمات، كلما كان ممكناً، استخدام لافتات الإعاقة المعترف بها دولياً وكذلك اللافتات بطريقة برايل. ومن أمثلة لافتات الإعاقة المعترف بها دولياً رمز العين للإشارة إلى الوسائل المتاحة للمكفوفين وضعاف البصر ورمز الأذن مع حرف "T" للدلالة على تركيب عروة استحثاث صوتية في متجر بيع بالتجزئة ورمز الكرسي المتحرك للإشارة إلى وجود منحدر أو إمكانية النفاذ السوي إلى متجر بيع بالتجزئة.
- (ج) ينبغي أيضاً استخدام لافتات الإعاقة المعترف بها دولياً في التعبئة والتغليف والمواد الإعلانية حيث تكون المنتجات مصممة أو مكيفة أو مناسبة خلاف ذلك لاستخدام العملاء ذوي الإعاقة.
- (د) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات القيام بما يلي:
- '1' تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة وعلى المعرفة بكل الميزات الميسورة النفاذ المتاحة للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة أو على القدرة على النفاذ وتقاسم الموارد التي توفر هذه المعلومات؛
 - '2' السعي لضمان قدرة العملاء ذوي الإعاقة على شراء الخدمات والأجهزة والملحقات في المواقع التي تملكها الشركة أو تديرها، وذلك باستخدام مجموعة من القنوات البديلة - من قبيل متاجر البيع بالتجزئة ومراكز الاتصال والإنترنت والبيع المباشر عبر الهاتف؛
 - '3' التأكد من إقامة نقاط بيع محددة في كل أنحاء البلد تقدم طائفة كاملة من الخدمات لذوي الإعاقة بما في ذلك المرافق الميسورة النفاذ وإمكانية الاستجابة لطلبات الحصول على معلومات بأشكال بديلة مثل وثائق برايل، وتوفير الموظفين المؤهلين المدربين لتلبية الاحتياجات المحددة للمستخدمين من مجموعة واسعة من ذوي الإعاقة. وينبغي الإعلان عن هذه النقاط المختارة للبيع بحيث يكون الأشخاص ذوو الإعاقة على بينة من مواقعها؛
 - '4' توفير طائفة من آليات الدفع لتمكين العملاء من ذوي الإعاقة أو المسنين من تموين هواتفهم المتنقلة المسبقة الدفع أو دفع ثمن خدمات هواتفهم أوتوماتياً (عن طريق الخصم المباشر مثلاً أو بواسطة بطاقات الائتمان في نهاية فترة الفوترة)؛
 - '5' توفير وسيلة لضمان نفاذ العملاء ذوي الإعاقة في الوقت الفعلي إلى المعلومات المتعلقة بالاستخدام والرسوم وغيرها من المعلومات المطلوبة للسيطرة على التكاليف بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم المقطوعة وغيرها من خطط التعريفات الخاصة.

8 خدمات الطوارئ

- (أ) ينبغي أن تكون خدمات الطوارئ من خلال النص متاحة من جميع الهواتف التي تدعم الرسائل النصية في غضون [سنة]، وعبر خدمات التتابع. 105 ويجب أن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة الذين يحتاجون إلى المساعدة من خدمات الطوارئ قادرين على التواصل من خلال خدمة الرسائل القصيرة (SMS أو النص) و/أو خدمات التتابع مع الجهات التي تقدم خدمات الطوارئ مجاناً، وإذا كانوا خارج نطاق شبكة مقدم الخدمة الخاص بهم، عن طريق أي شبكة متوافقة متوفرة.
- (ب) عند استعمال خدمات الرسائل القصيرة (SMS) والرسائل النصية:
- '1' ينبغي أن توفر خدمات الطوارئ إشعاراً قابلاً للنفاذ من جانب المرسل يفيد باستلام اتصال الطوارئ، وبأنه يجري التعامل مع حالة الطوارئ، ومتى ستصل خدمات الطوارئ إلى الموقع.

105 انظر تعريف خدمات التتابع في الإطار 1، الوحدة 1: الإطار القانوني والسياساتي والتنظيمي لإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- 2' إذا تعذر إكمال الرسالة SMS أو النداء النصي، يجب على الجهات التي تحمل الرسالة النصية كلما أمكن أن ترسل رسالة 'مرتدة' إلى المرسل تشير إلى أن مركز خدمات الطوارئ لم يتمكن من تلقي النداء.
- (ج) يتعين على مقدمي الخدمات توفير مراكز نداء في حالات الطوارئ مع معلومات عن الموقع الجغرافي لمصدر النداء يشير أيضاً إلى أن طالب النداء مقيّد كمشارك ذي إعاقة حيث تتوفر هذه المعلومات إلى المشغل ويمكن تقاسمها مع مركز النداء في حالات الطوارئ دون انتهاك قوانين الخصوصية.
- (د) يتعين توفير النفاذ إلى إنذارات السلامة العامة والطوارئ، بما في ذلك التنبيهات البصرية للصم والتنبيهات السمعية للمكفوفين.
- (هـ) التوعية العامة، تحديداً بشأن كيفية قيام الأشخاص ذوي الإعاقة بالاتصال واستخدام خدمات الطوارئ؛ إلزامية وتقع مسؤوليتها على عاتق مشغلي الاتصالات المتنقلة ومقدمي الخدمات ومراكز النداء في حالات الطوارئ والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ. ويجب تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المحافل ذات الصلة لتنسيق وتخطيط وتقييم جهود التوعية. وينبغي أيضاً تقديم المعلومات المتاحة للجمهور بأساق ميسرة باللغات الرسمية.
- (و) يجب أن يتمتع الأشخاص ذوو الإعاقة بالنفاذ على قدم المساواة إلى خدمات الطوارئ. ويكون ذلك عن طريق الصوت والفيديو والنص والعرض النصي والتتابع، حسب الاقتضاء، على جميع منصات الاتصالات المتنقلة. 106

9 رعاية العملاء

- (أ) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة، حيثما أمكن عملياً، تقديم مساعدة التشغيل وغيرها من الخدمات من خلال إنشاء مرافق مخصصة لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة أو من خلال تدريب الموظفين المكرسين في جميع مراكز النداء لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة. وينبغي أن تقدم مراكز رعاية العملاء المخصصة وموظفوها هذه المساعدة للعملاء ذوي الإعاقة بالدعم والمعلومات في لغة الإشارات وعبر خدمة التتابع ومن خلال وسائط أخرى ميسورة النفاذ من هذا القبيل. وينبغي أن يشمل تدريب الموظفين لدى المرخص له التوعية بالإعاقة وآداب السلوك في مخاطبة الأشخاص ذوي الإعاقة وفهم العوائق التي تحول دون النفاذ إلى الأجهزة والخدمات والخبرات في مجال الحلول التي يقدمها المرخص له.
- (ب) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة تقديم المساعدة والخدمات الأخرى في مراكز النداء الخاصة بهم، بما في ذلك مساعدة الأفراد الراغبين في الحصول على خدمة هاتفية متنقلة والرد على الاستفسارات بشأن استخدام المعدات أو حسابات العملاء وتفسير شروط وأحكام التعاقد. ويجب توفير هذه المساعدة في النسق الذي يطلبه العميل بما في ذلك شفهيّاً أو في نسق بريد إلكتروني وخلال فترة استجابة ماثلة للفترة المتاحة للعملاء غير المعاقين.
- (ج) ينبغي أن تتاح فواتير الهاتف والعقود مع العملاء، بما في ذلك الشروط والأحكام المتاحة للجمهور والمعلومات عن الخدمات المقدمة للائتمان لشروط الترخيص، بأساق ميسرة يمكن أن تكون شفوية أو كتابية (بما في ذلك بطريقة برايل) أو إلكترونية (عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً) وباللغة الرسمية التي يفهمها العميل بناءً على طلبه.
- (د) عندما يوفر مشغل اتصالات متنقلة خدمات الدليل، عليه أن يتأكد من أن جميع المستعملين النهائيين لخدماته، بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، يمكنهم النفاذ إلى معلومات الدليل ومرافق استفسار الدليل مجاناً بالنسق الذي يتناسب مع تلبية احتياجاتهم. وإذا فرضت رسوم على هذه الخدمات، ينبغي ألا يتكبد الأشخاص ذوو الإعاقة تكاليف أكبر مما يتكبدها الآخرون.

106 يجب أن يُدرس بعناية نظام خدمات الطوارئ عبر شبكة الويب. وفي بعض البلدان، يُطلب من الخدمات القائمة على شبكة الويب مثل نقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت أن تعلن صراحة أنها لا توفر خدمات الطوارئ بسبب القيود التكنولوجية؛ وفي هذه الحالة، يجب تقديم هذا الإخطار في نسق ميسور النفاذ.

(هـ) يجب على المرخص له، عندما يقدم خدمة تتابع، أن يقدم هذه الخدمة مجاناً للأفراد ذوي الإعاقة الذين لا يستطيعون فعلياً استخدام الأجهزة المتنقلة لإتمام النداءات.

10 توعية الجمهور والإعلان

(أ) [يجوز لمشغلي الاتصالات المتنقلة استخدام ختم على منتجاتهم وخدماتهم، أو في أماكن البيع بالتجزئة، يشير إلى أنهم يمثلون مدونة قواعد السلوك هذه¹⁰⁷].

(ب) ينبغي أن تتاح الإعلانات والعروض الترويجية للمنتجات والخدمات المصممة خصيصاً للأشخاص ذوي الإعاقة بأنساق ميسرة للمنظمات ذات الصلة وللأشخاص ذوي الإعاقة في كل منطقة، على الأقل عند إطلاق المنتج، وعندما تكون هناك عمليات ارتقاء هامة أو في مناسبات أخرى بناء على الطلب.

(ج) ينبغي لمقدمي الخدمات الإعلان عن منتجاتهم وخدماتهم في المنشورات المتخصصة والعمومية.

(د) ينبغي لمقدمي الخدمات القيام بما يلي:

'1' إحاطة العملاء علماً بطائفة المنتجات والخدمات المتخصصة المناسبة للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة؛

'2' توفير المعلومات، بناء على الطلب، عن المنتجات والخدمات بأنساق ميسورة النفاذ، من قبيل طريقة برايل والطباعة بحروف كبيرة والأنساق الإلكترونية أو الصوتية وكذلك باللغات الرسمية؛

'3' توفير الشروط والأحكام، بناء على الطلب، بأنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ضعاف البصر قبل أو أثناء أو فور دخول العميل في عقد قانوني مع مقدم الخدمة حالما يبلغ بإعاقته؛

'4' تدوين¹⁰⁸ طريقة الاتصال المفضلة لدى العميل والنسق المفضل للاتصال واستخدام الأنساق المفضلة لدى العميل لجميع الاتصالات، ولا سيما للاتصالات الموجهة المتعلقة بإمكانية النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة؛

'5' توفير سياسة إعادة مرنة لفترة معينة من الزمن عندما يُعتبر منتج ما غير قابل للاستخدام من قبل العميل نظراً لعدم وجود ميزات لإمكانية النفاذ لم تتبين في أثناء عملية البيع.

11 متطلبات عامة

(أ) لا يجوز لمشغل اتصالات متنقلة أو مقدم خدمات متنقلة أن يرفض خدمة شخص ذي إعاقة بسبب عدم قدرة المشغل على توفير المنتجات أو الخدمات ذات الصلة.

(ب) يجب على كل مرخص له أن يكفل أن جميع موظفيه الذين يتعاملون مع العملاء والجمهور يتلقون تدريب حساسية على أساس منتظم (على الأقل مرة واحدة كل [سنتين]). وينبغي أن يتضمن هذا التدريب معلومات عن الثقافة واللغات، حسب مقتضى الحال، والأعراف المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة.

(ج) ينبغي لجميع مشغلي الاتصالات المتنقلة إتاحة المعلومات عن المنتجات والخدمات المقدمة في مجموعة مختارة من الأنساق الميسورة النفاذ، مثل طريقة برايل والصوت أو الطباعة بحروف كبيرة دون رسوم إضافية.

¹⁰⁷ قد ترغب صناعة الاتصالات المتنقلة بتصميم ختم/شعار للتدليل على امتثالها لمدونة قواعد السلوك كوسيلة لتعزيز الوعي وتحفيز مشاركة القطاع. وإذا تم تصميم ختم من هذا القبيل، ينبغي نشره كتذييل لمدونة قواعد السلوك هذه.

¹⁰⁸ يمكن تسجيل هذه المعلومات في نظم إدارة خدمة العملاء لدى مقدمي الخدمات بالاتفاق مع العميل وعندما يكون ذلك ممكناً وجائزاً.

- (د) يجب على جميع مشغلي الاتصالات المتنقلة توفير معلومات عن المنتج أو الخدمة في الوقت المناسب وبلغة بسيطة مفهومة، للأشخاص ذوي الإعاقة إما لفظياً أو من خلال مركز نداء، عن طريق خدمات تتابع أو في نسق إلكتروني مثل البريد الإلكتروني.
- (هـ) يجب أن تصمم مواقع المرخص له على شبكة الويب بحيث تكون ميسورة النفاذ ويجب أن تمثل للمعايير المحددة في الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب.
- (و) يمكن تشجيع العملاء لدرجة معقولة على إبلاغ مقدم الخدمة الخاصة بهم باحتياجاتهم الفردية، ولا يجوز لمقدمي الخدمات تدوين هذه المتطلبات لأغراض التسويق وخدمة العملاء، ما لم يأذن لهم العميل بذلك.
- (ز) عندما يقدم هذه المعلومات شخص من ذوي الإعاقة، من المستصوب الحفاظ بسجل لمتطلبات العملاء، شريطة أن يتم تخزين المعلومات بإذن العميل وفقاً للالتزامات بحماية البيانات والخصوصية، ويمكن أن تشمل هذه المعلومات النسق الذي يرغب فيه العميل في استلام معلومات الفوترة أو المواد التسويقية الهادفة.

12 خارطة التنفيذ

- (أ) يتعين على مشغلي الاتصالات المتنقلة ضمان الوفاء بالإجراءات المطلوبة بموجب مدونة قواعد السلوك هذه ضمن الأطر الزمنية المحددة أدناه:

خارطة تنفيذ مدونة قواعد السلوك لمشغلي الاتصالات المتنقلة بشأن إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة	
المطلوب كما هو محدد في مدونة قواعد السلوك	موعد الامتثال 109
توفر منتجات وخدمات وأجهزة الاتصالات المتنقلة الميسورة النفاذ	
تعديل سياسات المشتريات لدى مشغلي الاتصالات المتنقلة وبائعي التجزئة	ضمن 12 شهراً
عرض طائفة من الأجهزة المحمولة والخدمات الميسورة النفاذ لمختلف أنواع الإعاقة من جانب مشغلي الاتصالات المتنقلة وبائعي التجزئة	ضمن 18 شهراً
المبيعات ومنافذ التجزئة ورعاية العملاء وتوعية الجمهور	
جعل نقاط البيع ميسورة النفاذ بما في ذلك استخدام لافتات الإعاقة ولافتات نظام برايل المعترف بها دولياً	ضمن 12 شهراً
تدريب موظفي صناعة الاتصالات المتنقلة على المنتجات الرئيسية الميسورة النفاذ وعلى خدمة المستعملين ذوي الإعاقة	ضمن 12 شهراً
توفير مرافق مكرسة لخدمة العملاء والدعم في المتجر أو تدريب الموظفين في مراكز النداء على مساعدة العملاء ذوي الإعاقة	ضمن 12 شهراً
توفير الاتصالات مع العملاء، بما في ذلك الفواتير والعقود وإعلان الشروط والأحكام والمعلومات عن المنتجات والخدمات، بأنساق ميسورة النفاذ	ضمن 12 شهراً
توفير المعلومات المطلوبة كجزء من الاستعراض السنوي لتنفيذ سياسة/لوائح إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة الذي تجريه الهيئة التنظيمية الوطنية	ضمن 12 شهراً
توفير المعلومات المطلوبة للدراسة الاستقصائية الوطنية السنوية التي تجريها الهيئة التنظيمية الوطنية بشأن إمكانية النفاذ إلى الأجهزة والخدمات المتنقلة، بما في ذلك التكنولوجيا المساعدة في الاتصالات المتنقلة وتوعية الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه السياسة وما يتصل بها من مدونة قواعد السلوك والاتصالات المتنقلة المساعدة المتاحة والميسورة النفاذ	ضمن 12 شهراً
الترويج والإعلان من قبل قطاع الاتصالات المتنقلة عن المنتجات والخدمات المتنقلة الميسورة النفاذ، بما في ذلك خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ	ضمن 6 شهراً بعد تدريب الموظفين

109 الأطر الزمنية هي المقترحات التي يتعين أن تتفق عليها الأطراف في صوغ الوثيقة الختامية، رهنأ بإجراء التشاور المناسب.

التمويل والحوافز	
توفير خطط رسوم الاتصالات المتنقلة الخاصة و/أو المخفضة للأشخاص ذوي الإعاقة والترويج لها علناً	ضمن 18 شهراً
وضع مدونة قواعد السلوك للاتصالات المتنقلة	ضمن 12 شهراً تستعرض كل سنتين
خدمات الطوارئ	
تضمين متطلبات اتصالات الطوارئ الميسورة النفاذ في مدونة قواعد السلوك	ضمن 12 شهراً
توفر خدمات الطوارئ المتنقلة الميسورة النفاذ	ضمن 12 شهراً
تضمين خدمات الطوارئ المتنقلة الميسورة النفاذ القدرة على إرسال النصوص و/أو التتابع الفيديوي وتزويد مراكز النداء في حالات الطوارئ بالمعلومات عن الموقع الجغرافي لمصدر النداء مما يدل على أن طالب النداء مقيّد كمشارك ذي إعاقة بحيث يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من استخدام أجهزتهم المتنقلة اليومية للاتصال في حالة الطوارئ	حالما يمكن عملياً
يتم توفير إشارات الطوارئ والسلامة العامة في أشكال ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة (من قبيل التنبيهات البصرية للصم والتنبيهات السمعية للمكفوفين).	حالما يمكن عملياً

13 مراجعة مدونة قواعد السلوك

- (أ) يتقدم مشغلو الاتصالات المتنقلة إلى الهيئة التنظيمية الوطنية سنوياً بتقرير عن التقدم المحرز في تنفيذ مدونة قواعد السلوك هذه.
- (ب) ينبغي مراجعة مدونة قواعد السلوك هذه من قبل قطاع الاتصالات المتنقلة كل سنتين على الأقل؛ وينبغي أن تتبع أي مراجعة عملية التشاور الموضحة في القسم 3 من مدونة قواعد السلوك هذه.

الملحق B: لوائح بموجب القسم [X] من [قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات] من أجل إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة

[تحدد السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة الرؤية والمبادئ الرئيسية للبلد فيما يتعلق بنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات ومنتجات وأجهزة الاتصالات المتنقلة. وهذه السياسة ليست ملزمة ولكي تتمتع بقوة القانون يجب أن تكون مدعومة بتشريعات أو لوائح. وفي البلدان ذات الأطر القانونية التي تدعم القانون غير الملزم أو النظم الذاتية التنظيم، ينبغي أن تكون السياسة مدعومة بمدونات قواعد سلوك. انظر الوحدة 1، القسم 3 - خيارات التنظيم.

يدعم هذا الملحق سياسة إمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة التي يرسنها واضع السياسة، أي الوزارة، ويحدد الأحكام التنظيمية النموذجية التي تمكن من تنفيذ السياسة النموذجية بالنسبة للبلدان التي لا تستخدم مدونات لقواعد السلوك. والغرض من الأحكام النموذجية الواردة هنا هو تضمينها في اللوائح الموضوعة بشأن تمكين نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة. والأسلوب الذي صيغت فيه حالياً مناسب لوضع اللوائح وهو مصوغ من وجهة نظر الهيئة التنظيمية الوطنية. وقد تأخذ الهيئة في الحسبان مستوى امتثال المرخص لهم وقت تجديد تراخيصهم وتدرج صياغة محددة تحيل إلى هذه اللوائح عندما تقدم تراخيص لمشغلين جدد.]

1 الغرض

1.1 تحدد السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة الرؤية والمبادئ الرئيسية للبلد فيما يتعلق بنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات ومنتجات وأجهزة الاتصالات المتنقلة. وتدعم هذه اللوائح السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة.

وتنطبق هذه اللوائح بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات المتنقلة على توفير الخدمات والمنتجات من قبل مشغلي الاتصالات المتنقلة المرخص لهم.

2 تعاريف

1.2 أي كلمة أو عبارة تُسبب إليها، في هذه اللوائح، مدلول في القانون والسياسة والإطار التنظيمي والسياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة لها المدلول المنسوب إليها على هذا النحو، إلا إذا أشار السياق إلى خلاف ذلك.

- "المرخص لهم" يعني مشغلو الاتصالات المتنقلة المرخص لهم ويشمل ذلك مقدمي الخدمات لديهم.¹¹⁰
- "منفذ البيع بالتجزئة" يعني مساحة مادية تعرض فيها منتجات وخدمات الاتصالات المتنقلة المتاحة للبيع أو التأجير أو الإيجار. وهذا يشمل المتاجر والأكشاك على أنواعها.

3 التشاور

1.3 يجب على المرخص لهم أن يتشاوروا مع الجماعات المعنية بالإعاقة بشأن الطريقة التي ينبغي لهم بها الوفاء بالتزامهم بموجب هذه اللوائح، ويجب أن يجتمعوا مع هذه الجماعات [سنوياً] لإحاطتهم علماً بالتقدم المحرز فيما يتعلق بتنفيذ اللوائح والخدمات والمنتجات والحملات ذات الصلة.

110 قد يختلف تعريف المرخص لهم باختلاف الولاية القضائية. ففي بعض الولايات القضائية التي تكون فيها أطر التراخيص متقاربة قد يكون لمشغلي الاتصالات المتنقلة ترخيصين أو أكثر. ويكون لديهم عموماً تراخيص شبكة (للبنية التحتية) وتراخيص خدمة (للخدمات). وتنطبق هذه النظم أساساً على تراخيص الخدمات، وعلى تجارة التجزئة أو مواجهة العميل لدى مشغلي الاتصالات المتنقلة. وتتعلق الأحكام المتصلة بخدمات الطوارئ بكل من الشبكة والخدمات المتنقلة.

2.3 يجوز للمرخص لهم إجراء عمليات التشاور المنصوص عليها في المادة 3 (1) من اللوائح بصورة مشتركة، بما في ذلك من خلال المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة، شريطة عدم مناقشة أي قضايا تنافسية أو قضايا محظورة بموجب قانون المنافسة أو أي قانون آخر في الاجتماعات. وينبغي للهيئة التنظيمية الوطنية أن تدعو إلى عقد هذه الاجتماعات، حيثما أمكن ذلك.

4 الخدمات الأساسية والمتطلبات الوظيفية

1.4 يجب على المرخص لهم الحرص على أن تكون منتجاتهم وخدماتهم ميسورة النفاذ ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.

2.4 يجب على المرخص لهم تزويد قاعدة عملائهم بمجموعة مختارة من الأجهزة المحمولة التي تنطوي على مزايا وتطبيقات ميسورة النفاذ مدمجة أو مسبقة التحميل تدعم المستخدمين من ذوي مختلف أنواع الإعاقة والتي تكون عادة متوفرة لدى كبار مصنعي الأجهزة المحمولة، والترويج لها من خلال قنوات التوزيع الخاصة بهم أو التابعة لأطراف ثالثة.¹¹¹

3.4 بالإضافة إلى ذلك، يُطلب من المرخص لهم إحاطة العملاء من ذوي الإعاقة علماً بالميزات الميسورة النفاذ، فضلاً عن توفير المعلومات والخدمات الأخرى من قبيل خطط التعريفات الخاصة وخيارات الفوترة ومواقع الويب الميسورة النفاذ.

4.4 يجب على المرخص لهم التأكد من تلبية احتياجات الصم أو ضعاف السمع ومن إحاطتهم علماً وتزويدهم بالخدمات والأجهزة، ومنها على سبيل المثال: 112

1.4.4 خطط الخدمات المتخصصة، مثل خطط النص فقط أو خطط النص والبيانات، للتأكد من أنهم لا يدفعون إلا لقاء الخدمات التي يمكنهم استخدامها، والتأكد من أن الأفراد ذوي الاحتياجات المحددة من حيث الاتصالات لا يتحملون على نحو غير متناسب تكلفة تسهيل وظيفة مماثلة.¹¹³

2.4.4 الوسائل أو النظم البديلة لضمان قدرة الصم وضعاف السمع على النفاذ إلى خدمات العملاء المؤتمتة التي تتطلب من المستخدمين الاستماع إلى بضعة خيارات مؤتمتة ومن ثم اختيار قناة الخدمة باستخدام لوحة المفاتيح.

3.4.4 خدمات الدعم عبر الهاتف المتاحة من خلال وسائل النفاذ البديلة مثل خدمة التتابع أو الدعم على الخط الميسور النفاذ في الوقت الفعلي أو الاتصالات الفيديوية من الند إلى الند للغة الإشارات مع الموظفين المدربين؛

4.4.4 خدمات الطوارئ من خلال النص التي ينبغي أن تكون متاحة من جميع الهواتف التي تمكن الرسائل النصية في غضون [سنة] وعبر خدمات التتابع الفيديوي؛

¹¹¹ مع أن الميزات الميسورة النفاذ مدمجة في بعض الأجهزة المحمولة المتوفرة تجارياً في السوق العالمية، قد يقتصر بعض المشغلين على بيع الأجهزة الأرخص التي لا تنطوي على أي ميزات نفاذ مدمجة لدواعي القدرة على تحمل التكاليف من جانب العملاء. وهذه اللوائح لا تمنع المشغلين من الاستمرار في تقديم هذه الأجهزة الأرخص غير الميسورة النفاذ والمتاحة تجارياً في السوق العالمية كجزء من عروض مبيعات المشغل. وقد تم توثيق إتاحة الأجهزة المحمولة الميسورة النفاذ بوضوح من خلال قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لمنتدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة. للاطلاع على قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة، انظر www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

¹¹² نمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستخدمين الصم وضعاف السمع متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة'.

¹¹³ قد يكون من المناسب مثلاً توفير خطط أسعار خاصة للبيانات بالنسبة للصم، إذا كان توفير الفيديو هو المعادل الوظيفي لأولئك الذين يستخدمون لغة الإشارات مثلما تكون الخدمات الصوتية الأساسية بالنسبة إلى أولئك الذين يمكنهم التواصل عن طريق الصوت.

- 5.4.4 إنذارات الطوارئ والسلامة العامة في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة (مثل الإنذارات البصرية للضوء والإنذارات السمعية للمكفوفين)؛
- 6.4.4 الأجهزة المتوافقة مع المعينات السمعية والتي لا تتسبب في التداخل من المستعمل أو من عابر سبيل؛¹¹⁴
- 7.4.4 المعلومات المعروضة على غلاف المنتجات وفي أدلة استعمال المنتجات التي تقدم معلومات مفصلة عن توافق المنتجات مع المعينات السمعية؛
- 8.4.4 وسيلة لتمكين المستهلك من اختبار الأجهزة المتوافقة مع المعينات السمعية في متاجر البيع بالتجزئة التي يملكها أو يشغلها المرخص لهم؛
- 9.4.4 الأجهزة المتنقلة المتمكنة من النطاق العريض التي يمكن أن توفر مؤتمرات فيديو تفاعلية ونداءات وجهاً لوجه كبديل لإرسال الرسائل النصية؛
- 10.4.4 الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية التي تدعم استعادة تشغيل الفيديو والأفلام مع عروض نصية مغلقة أو مفتوحة وعناوين جانبية.¹¹⁵
- 5.4 يجب على المرخص لهم التأكد من تلبية احتياجات المستعملين المكفوفين وضعاف البصر وإحاطتهم علماً وتزويدهم بالخدمات والأجهزة التالية، على سبيل المثال:¹¹⁶
- 1.5.4 المعلومات والخدمات عن طريق موقع ويب ميسور النفاذ، بما في ذلك معلومات الحسابات الميسورة النفاذ؛
- 2.5.4 خيار تلقي الفواتير إما بحروف طباعة كبيرة أو بنظام برايل أو بأنساق إلكترونية ميسورة النفاذ؛
- 3.5.4 توفر الأجهزة المتنقلة التي لها علامات لمس على لوحات المفاتيح أو إضافات تساعد على التحكم في الجهاز؛ وعندما لا تتوفر هذه المعينات ينبغي توفير أجهزة متنقلة متوافقة مع لوحات مفاتيح أطراف ثالثة؛
- 4.5.4 أجهزة متنقلة مع ردود فعل مسموعة أو ملموسة بشأن لوحات المفاتيح وميزات الضبط وردود محاسي الصوت والشاشات للمسكية لتمكين وصف تفاعلي مع الأيقونات والتطبيقات من خلال خرج الصوت والتوافق مع أجهزة برايل حيثما أمكن ذلك؛
- 5.5.4 الأجهزة المتنقلة التي لها خيار حجم أحرف قابل للتعديل والقدرة على تعديل السطوع وضوابط التباين للعرض وحجم الشاشة الرئيسية القابل للتغيير والشاشة المضاءة الخلفية ووظيفة تحويل النص الأساسي إلى الكلام وإمكانية تكبير الشاشة؛
- 6.5.4 قارئات الشاشة باللغات الرسمية المدججة و/أو المتوافقة مع الأجهزة المتنقلة أو البرمجيات المقدمة والمركبة مع المساعدة إذا لزم الأمر؛
- 7.5.4 متصفحات شبكة الويب المدججة المتوافقة مع وظائف قراءة الشاشة؛
- 8.5.4 الميزات المتوفرة على الهواتف مثل العلامات المسموعة أو الاهتزازية أو للمسكية للإخطارات الهامة مثل ضعف البطارية والمكالمات المنتظرة والمكالمات الواردة وما إلى ذلك، والقدرة على تعديل السطوع وضوابط

114 انظر الموقع: www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones

115 يجب على البلدان أن تنظر في ما إذا كانت سوف تحدد لغة العرض النصي والنسبة المئوية التي يتعين تقديمها في لغة محددة أو محلية.

116 ثمة مجموعة كاملة من خيارات إمكانية النفاذ للمستعملين المكفوفين وضعاف البصر، والمستعملين ذوي البراعة المنخفضة أو الحركة المحدودة، والمستعملين ذوي القدرة الإدراكية المحدودة، متاحة في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة G3ICT لعام 2012، 'إتاحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهواتف والخدمات المتنقلة' : www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf

- التباين للعرض وإمكانية تغيير حجم الشاشة الرئيسية والعرض ذي الإضاءة الخلفية ووظائف تحويل النص إلى كلام الأساسية وتكبير الشاشة من خلال العرض.
- 6.4 يجب على المرخص لهم التأكد من تلبية احتياجات الأشخاص ذوي البراعة المنخفضة أو الحركة المحدودة وإحاطتهم علماً وتزويدهم بالأجهزة المتنقلة التي لديها، على سبيل المثال:
- 1.6.4 خيار التعرف على الصوت للوظائف الأساسية بما في ذلك المراقبة وكتابة الرسائل النصية وفتح التطبيقات وإغلاقها وإدخال البنود في الرزنامة ووضع علامات التذكير والاستماع إلى الموسيقى وتصفح شبكة الويب؛¹¹⁷
- 2.6.4 قدرة النص التنبؤي؛
- 3.6.4 قدرة التشغيل من بدالة خارجية موصولة بالجهاز إما بواجهة مدمجة أو من خلال تطبيق متاح للتحميل الفوري مجاناً.
- 7.4 يجب أن يتأكد المرخص لهم من تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإدراك المحدود وإحاطتهم علماً وتزويدهم بالأجهزة المتنقلة التي تنطوي على:¹¹⁸
- 1.7.4 قدرة النص التنبؤي؛
- 2.7.4 التعرف على الكلام؛
- 3.7.4 تطبيقات أو وظائف تحويل النص إلى كلام؛
- 4.7.4 رزنامة مدمجة وتذكير بالمواعيد مع تنبيهات صوتية وبصرية واهتزازية؛
- 5.7.4 شاشات عرض أكبر وخيارات أنساق لنص يسمح بتوسيع المسافة بين الكلمات؛
- 6.7.4 عرض مرئي تصويري للغاية أو قابل للتكبير؛
- 7.7.4 استخدام الأيقونات العالمية المفهومة بوضوح من قبل جميع المستخدمين؛
- 8.7.4 واجهات مستعمل بسيطة وواضحة ومتسقة.

5 مشتريات الأجهزة

- 1.5 لدى تنفيذ الالتزامات المنصوص عليها في القسم 4 من هذه اللوائح، يجب أن يشترط المرخص لهم، سواء كانوا يقدمون الأجهزة المحمولة مع اشتراكات مسبقة الدفع أو لاحقة الدفع، على مصنعي الأجهزة المحمولة وموزعيها الحصول على أحدث ميزات إمكانية النفاذ المتوفرة في السوق العالمية.¹¹⁹
- 2.5 يجب أن يسعى المرخص لهم، كجزء من سياسة المشتريات، إلى تشجيع مصنعي المطارييف والأجهزة على ما يلي:¹²⁰
- (أ) تطوير المنتجات والخدمات الصالحة لاستعمال ونفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك كجزء من تطوير المنتجات الجديدة لديهم؛

¹¹⁷ المرجع نفسه.

¹¹⁸ المرجع نفسه.

¹¹⁹ تم توثيق ذلك بوضوح من خلال قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لمنتدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة. للاطلاع على قاعدة بيانات إمكانية النفاذ المتنقل لدى مصنعي أجهزة الاتصالات المتنقلة، انظر www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng

¹²⁰ بما أن مصنعي المعدات لا يشملهم التنظيم فإن النهج الأكثر فعالية هو تكليف مشغلي الاتصالات المتنقلة بأن يشترطوا عليهم تطوير منتجات ميسورة النفاذ.

- (ب) تقاسم الإرشادات في أنساق ميسورة النفاذ وسهلة المتابعة والاستعمال من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- (ج) توفير خيار من الأجهزة المتنقلة مع ميزات ميسورة النفاذ لمختلف أنواع الإعاقة؛
- (د) الاحتفاظ بأساليب الاتصالات الميسورة النفاذ الشائعة الاستخدام وعدم إزالتها بحكم المضي في تطوير الأجهزة والخدمات.

6 منافذ البيع بالتجزئة

- 1.6 يجب على المرخص لهم، في غضون [12 شهراً] من إصدار هذه اللوائح، الحرص على أن تكون منافذ التجزئة ونقاط البيع لديهم ميسورة النفاذ إلى أقصى حد ممكن باتباع مبادئ التصميم العالمي.
- 2.6 يجب على المرخص لهم، كلما أمكن ذلك، التأكد من أن مقدمي الخدمات يستخدمون لافتات الإعاقة 121 وافتات برايل المعترف بها دولياً.
- 3.6 ينبغي أن تستخدم لافتات الإعاقة المعترف بها دولياً في التعبئة والتغليف والمواد الدعائية حيث يتم تصميم المنتجات وتكليفها أو جعلها خلاف ذلك مناسبة للعملاء ذوي الإعاقة، وذلك بالتعاون مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة واللجنة المعنية بنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 122 وقطاع الاتصالات المتنقلة.
- 4.6 يجب على المرخص لهم، في غضون [12 شهراً]:
- (أ) تدريب الموظفين لديهم على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة وعلى الإلمام بالموارد والمعلومات أو القدرة على الحصول عليها فيما يتعلق بجميع الميزات الميسورة النفاذ للأشخاص من ذوي مختلف أنواع الإعاقة.
- (ب) التأكد من أن العملاء ذوي الإعاقة قادرين على شراء الخدمات والأجهزة والملحقات باستخدام طائفة من قنوات النفاذ البديلة. من ذلك مثلاً منافذ البيع بالتجزئة ومراكز النداء والإنترنت، والبيع المباشر عبر الهاتف.
- (ج) التأكد من أن منافذ مختارة للبيع بالتجزئة عبر البلد تقدم مجموعة كاملة من الخدمات الميسورة النفاذ بما في ذلك المرافق الميسورة النفاذ ووسائل الاتصالات البديلة مثل الوثائق بنظام برايل للقراءة أو ترجمة لغة الإشارات في الوقت المناسب، بناء على الطلب. وينبغي لهذه المنافذ توظيف الأفراد المؤهلين والمدربين على تلبية الاحتياجات المحددة لدى المستعملين من ذوي مختلف أشكال الإعاقة، وينبغي الإعلان عن مواقع هذه المراكز.
- (د) عرض مجموعة من آليات الدفع لتمكين العملاء ذوي الإعاقة أو المسنين من تمييز الهواتف المتنقلة المسبقة الدفع أو الدفع مقابل الخدمات الهاتفية أوتوماتياً من قبيل الخصم المباشر أو بطاقات الائتمان في نهاية فترة الفوترة، دون أي رسوم إضافية.

121 من الأمثلة على ذلك رمز العين للإشارة إلى توفر المعينات للمكفوفين وضعاف البصر، ورمز الأذن مع حرف T لبيان تركيب عروة توصيل صوتي في متجر بيع بالتجزئة، ورمز الكرسي المتحرك للإشارة إلى توفر منحدر للنفاذ إلى متجر بيع بالتجزئة.

122 من أجل تعميم إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد تعمد الهيئة التنظيمية الوطنية إلى إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنهوض بالأهداف القانونية الرامية إلى تعزيز مصالح المستعملين، ولضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ودوائر الصناعة وغيرها من الجهات المعنية بوضع كل السياسات واللوائح أو مدونات قواعد السلوك للصناعة منذ البداية. وتوفر اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإرشاد، لا بالنسبة للسياسات واللوائح بشأن الإعاقة فحسب بل تتناول أيضاً كل السياسات واللوائح التي قد تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة - وقد يشمل ذلك أيضاً اللوائح التعريفية (التي ينبغي أن تأخذ في الاعتبار التعريفات الخاصة و/أو المنخفضة لفئات معينة من المستعملين، كما جاء في القسم 7 من السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ). وقد نوقشت اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القسم 4 من الوحدة 1 في هذا التقرير.

(هـ) توفير وسيلة لتمكين العملاء ذوي الإعاقة من النفاذ في الوقت الفعلي إلى المعلومات المتعلقة بالاستعمال والرسوم وغيرها من المعلومات المطلوبة للسيطرة على التكاليف.

7 خدمات الطوارئ

1.7 يجب على المرخص لهم التأكد من أن المواطنين من ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى المساعدة من خدمات الطوارئ قادرون على إجراء مكالمة من هاتف متنقل أو التواصل عبر خدمة الرسائل القصيرة (SMS) وخدمة التتابع مجاناً، إذا كانوا خارج نطاق شبكة مقدم الخدمة الخاصة بهم، عبر أي شبكة متوافقة متاحة.

2.7 يجب على المرخص لهم، في غضون [24 شهراً]، توفير خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ التي تسمح للضعف أو ضعاف السمع بإرسال رسالة نصية قصيرة أو نص في حالة الطوارئ، ويجب عليهم توفير ما يلي:

(أ) إشعار بالوصول، من خلال نص في الوقت الفعلي، إلى المرسل؛

(ب) رسالة 'مرتدة' تشير إلى أن مركز خدمات الطوارئ لم يتمكن من تلقي المكالمة، إذا لم يمكن إكمال النداء أو الرسالة SMS أو النداء النصي.

3.7 يجب على المرخص له، حيثما كان ممكناً وعملياً، تزويد مراكز نداء الطوارئ بالمعلومات الجغرافية عن مصدر النداء الذي يشير أيضاً إلى أن طالب النداء مقيد كمشارك ذي إعاقة حيثما تتوفر هذه المعلومات لدى المشغل ويمكن تقاسمها مع مركز نداء الطوارئ دون انتهاك قوانين الخصوصية.

4.7 يجب على المرخص لهم، خلال سنة، توفير إنذارات بالطوارئ والسلامة العامة في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة (من قبيل التنبيهات البصرية للسمع والتنبيهات السمعية للمكفوفين).

5.7 يُطلب من المرخص لهم الحرص على توعية الجمهور تحديداً بكيفية اتصال الأشخاص ذوي الإعاقة بخدمات الطوارئ واستخدامها. وينبغي أيضاً تقديم المعلومات المتاحة للجمهور في أنساق بديلة، بناء على الطلب.

8 رعاية العملاء

1.8 يجب على المرخص لهم تقديم مساعدة المشغل وغيرها من الخدمات من خلال إنشاء مراكز مكرسة لرعاية العملاء تقدم المساعدة للعملاء ذوي الإعاقة أو من خلال تدريب 123 الموظفين لهذا الغرض في جميع مراكز النداء. وينبغي لهم توفير قنوات مكرسة قائمة على الصوت ومباشرة 'على الخط' تقدم الدعم والمعلومات في لغة الإشارات وعبر خدمة التتابع ومن خلال وسائط أخرى ميسورة النفاذ من هذا القبيل. وينبغي أن يشمل تدريب الموظفين لدى المرخص لهم التوعية بالإعاقة وآداب السلوك في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وفهم العوائق التي تحول دون نفاذهم إلى الأجهزة والخدمات والخبرات في مجال الحلول التي يقدمها المرخص له.

2.8 يجب على المرخص لهم تقديم المساعدة والخدمات الأخرى في مراكز النداء التابعة لهم ومنافذ البيع بالتجزئة الخاصة ومراكز الدعم، بما في ذلك المساعدة للأفراد الراغبين في الحصول على خدمة هاتفية متنقلة، والرد على الاستفسارات بشأن استخدام المعدات أو حسابات العملاء وتفسير شروط وأحكام العقد. ويجب تقديم هذه المساعدة بالنسق الذي يطلبه العملاء بما في ذلك شفهاً أو في نسق بريد إلكتروني في غضون فترة استجابة مماثلة للفترة المتاحة للعملاء غير المعاقين.

123 وعلى وجه الخصوص، بالنسبة للمشغلين على نطاق أصغر.

- 3.8 يجب توفير الفواتير والعقود مع العملاء، بما في ذلك الشروط والأحكام المتاحة للجمهور والمعلومات عن الخدمات المقدمة، في أنساق ميسورة النفاذ بناءً على الطلب ودون أي تكلفة إضافية للمستهلك. ويمكن أن يشمل ذلك القول شفهيًا أو كتابةً، بما في ذلك نظام برايل، وفي عبارات بسيطة.
- 4.8 وحيثما يقدم المرخص له خدمات الدليل، عليه أن يتأكد من أن جميع المستعملين النهائيين لخدماته، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، يمكنهم النفاذ مجاناً إلى معلومات الدليل وتسهيلات استعلام الدليل في نسق يتناسب مع تلبية احتياجاتهم.¹²⁴
- 5.8 وحيثما يقدم المرخص له خدمة تتابع، ينبغي له توفير هذه الخدمة مجاناً للأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يستطيعون استخدام الأجهزة المحمولة على نحو فعال لإتمام المكالمات.

9 توعية الجمهور والإعلان

- 1.9 يجب أن تتوفر الإعلانات والعروض الترويجية للمنتجات والخدمات المصممة خصيصاً للأشخاص ذوي الإعاقة في أنساق ميسورة النفاذ للمنظمات ذات الصلة ولأشخاص ذوي الإعاقة في كل منطقة على الأقل عند إطلاق المنتج وبمناسبة عمليات الارتقاء الهامة أو في مناسبات أخرى بناءً على الطلب.
- 2.9 يجب على المرخص لهم:
- (أ) الإعلان عن منتجاتهم وخدماتهم في المنشورات المتخصصة والعمومية؛
- (ب) إحاطة العملاء علماً بطائفة المنتجات والخدمات المتخصصة المناسبة للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- (ج) توفير المعلومات عن منتجاتهم وخدماتهم بأنساق ميسورة النفاذ، من قبيل نظام برايل والطباعة بحروف كبيرة والأنساق الإلكترونية أو الصوتية، بناءً على الطلب وفي الوقت المناسب، وكذلك باللغات الرسمية؛
- (د) توفير الشروط والأحكام بأنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ضعاف البصر قبل أو أثناء أو بعد فترة وجيزة جداً من دخول العميل في عقد قانوني مع مقدم الخدمة، حالما يتم إخطار المرخص له بإعاقتهم؛
- (هـ) رهنًا بموافقة العميل وحماية الخصوصية، استخدام الأنساق المفضلة لإرسال معلومات التسويق المباشر إلى العملاء الذين عرّفوا بأنفسهم لمقدمي الخدمات على أن لديهم صعوبة في استخدام المنتج أو الخدمة بسبب إعاقة ما؛
- (و) حيثما يُعتبر المنتج غير قابل للاستخدام من قبل عميل نظراً لعدم وجود ميزات إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة لم تستبان في عملية البيع، يجب توفير سياسة إعادة مرنة لفترة معينة من الزمن.

10 الإعانات من صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل

- 1.10 قد يلتمس المرخص لهم الدعم من [صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل] للوفاء بأي من الشروط المنصوص عليها في هذه اللوائح حيثما أمكنهم إثبات وجود عبء مالي غير متناسب أو مفرط.

11 متطلبات عامة

- 1.11 لا يجوز للمرخص له أن يرفض خدمة أي شخص ذي إعاقة بسبب عدم قدرة المرخص له على توفير المنتجات أو الخدمات ذات الصلة.

¹²⁴ قد يتم تضمين هذا الشرط في رخصة مشغل للاتصالات المتنقلة في النظم التي تتطلب من المرخص له تقديم خدمات دليل بموجب ترخيصه.

- 2.11 يجب على كل مرخص له أن يتأكد من أن جميع موظفيه الذين يتعاملون مع العملاء والجمهور يتلقون تدريب حساسية على أساس منتظم، مرة واحدة على الأقل كل [سنتين]. وينبغي أن يتضمن هذا التدريب معلومات عن الثقافة واللغات والأعراف المجتمعية ذات الصلة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- 3.11 يجب على جميع المرخص لهم إتاحة المعلومات عن المنتجات والخدمات المقدمة في أنساق مختارة ميسورة النفاذ مثل نظام برايل والصوت أو الأحرف الكبيرة، بناء على الطلب ودون رسوم إضافية.
- 4.11 يجب على جميع المرخص لهم توفير معلومات عن المنتج أو الخدمة في عبارات بسيطة ومفهومة وفي الوقت المناسب للأشخاص ذوي الإعاقة إما شفهيًا من خلال مركز نداء أو عن طريق خدمة تتابع أو في نسق إلكتروني مثل البريد الإلكتروني.
- 5.11 يجب أن تصمم مواقع المرخص له على شبكة الويب بحيث تكون ميسورة النفاذ ويتعين عليه الامتثال للمعايير المحددة في الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب.
- 6.11 يجوز للمرخص لهم تشجيع عملائهم على إعلامهم بمتطلباتهم الفردية، ويجوز للمرخص له، حيثما يؤذن له بذلك، أن يسجل هذه المتطلبات لأغراض التسويق الهادف وخدمة العملاء المناسبة. وحيثما تقدم هذه المعلومات من قبل شخص من ذوي الإعاقة، يجب تخزينها بإذن العميل وفقاً للالتزامات بحماية البيانات والخصوصية.
- 7.11 يجب على المرخص لهم تقديم تقرير [كل ستة أشهر] إلى [الهيئة التنظيمية الوطنية] عن التقدم المحرز في تنفيذ هذه اللوائح.

12 المخالفات والغرامات

- 1.12 يجوز للهيئة التنظيمية الوطنية، بموجب [القسم ذي الصلة من قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات]، فرض عقوبات لعدم الامتثال لهذه اللوائح. 125

13 مراجعة اللوائح ومعايير الامتثال

- 1.13 ينبغي مراجعة هذه اللوائح [كل سنتين] على الأقل، ولدى إجراء المراجعة يجب على الهيئة التنظيمية الوطنية:
- 1.1.13 أن تأخذ في الاعتبار النتائج المبلغ عنها للعمليات التشاورية التي يقوم بها المرخص له المحددة في البندين 1.3 و2.3 من هذه اللوائح أثناء الفترة قيد الاستعراض؛
- 2.1.13 أن تتشاور مع الجماعات من ذوي الإعاقة بشأن متطلباتهم والطريقة التي ينبغي بها للمرخص لهم الوفاء بالتزاماتهم بموجب هذه اللوائح.

125 يجب أن تكون العقوبات على النحو المنصوص عليه في قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلد. ويمكن أن تشمل غرامات وجزاءات. وقد ترغب الهيئة التنظيمية الوطنية في إدراج حكم عمومي على النحو المقترح، أو قد ترغب في تقديم المزيد من التفاصيل. فإذا دعا الأمر إلى المزيد من التفاصيل، ينبغي أن تحدد الهيئة التنظيمية الوطنية عقوبات تطبق في حالة عدم الامتثال لهذه القواعد (والتي قد تختلف من ولاية قضائية لأخرى) في هذا الجزء من اللوائح.

الوحدة 4: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية¹²⁶

وُضعت وحدة إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية¹²⁷ لفائدة واضعي السياسات والهيئات التنظيمية وغيرها من أصحاب المصلحة الضالعين في مسائل البث و/أو الإعاقة، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والبرلمانيين، تبعاً لخصائص البلد. وتوفر هذه الوحدة إطاراً للبلدان لوضع سياسة تشجع إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية. ولا يقتصر التركيز على المحتوى نفسه وإنما يشمل أيضاً المعلومات والأجهزة التي يحتاجها الناس للتمتع بما يقدمه التلفزيون.

وتعترف هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية بأن بعض البلدان لم تتحول بعد إلى التلفزيون الرقمي وربما يكون لديها أطر قانونية وتنظيمية تشير فقط إلى "التلفزيون" و/أو "البث". ومع ذلك، يتحول التلفزيون بسرعة إلى البث الرقمي، وذلك باستخدام مجموعة متنوعة من المنصات. ولذلك تُستخدم هذه السياسة أيضاً مصطلح "البرامج الفيديوية"، أي جميع أنواع البرامج المرسلة المقدمة أو الموزعة من قبل مقدمي الخدمات المرخص لهم، وذلك لتوسيع نطاق تطبيق السياسة في البلدان التي انتقلت بالفعل إلى المنصات الرقمية أو هي على وشك أن تفعل ذلك. ويمكن للبلدان استخدام المصطلح الذي ينطبق على بيئتها على نحو أفضل.

ويمكن استخدام هذه السياسة في بيئة تماثلية ولكن تركيز السياسة النموذجية ينصب على تحقيق إمكانية النفاذ إلى التلفزيون الرقمي. ويمكن أيضاً تناول مسألة التلفزيون على الإنترنت باستخدام هذه الوحدة بالتوازي مع وحدة إمكانية النفاذ إلى الإنترنت في هذا التقرير، وهذه المسألة مبرزة في المجالات ذات الصلة في الوحدة والتي توفر الإرشاد في المجالات التي يمكن فيها تعديل مقترحات السياسات لمراعاة الظروف الوطنية.

وقد أعدت السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (الاتفاقية) وتماشياً مع مجموعة أدوات سياسة إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شارك في وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict) من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة (www.e-accessibilitytoolkit.org). وتنص الاتفاقية على أن الأطراف الموقعة مسؤولة عن ضمان إمكانية نفاذ ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والغرض من هذه السياسة النموذجية هو مساعدة البلدان الموقعة على وضع إطار سياسة لتحقيق ذلك. ويمكن للبلدان أن تعتمد هذه السياسات والأحكام التنظيمية حتى لو لم تكن من الأطراف الموقعة على الاتفاقية.

¹²⁶ تتناول وحدة إطار السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية جميع أشكال البرامج الفيديوية سواء المنقولة عبر البث التقليدي أو الرقمي أو تلفزيون بروتوكول الإنترنت أو التلفزيون الكبلي والساتلي أو تلفزيون البث الهجين بالنطاق العريض (HBB TV) أو نظام البث المتكامل بالنطاق العريض (IBB). والنهج محايد من حيث التكنولوجيا والهدف من السياسة هو ألا يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة أي حواجز في متابعة البرامج أو استخدام أدلة البرامج الإلكترونية وأجهزة التحكم عن بعد أو أجهزة التلفزيون، مهما كانت المنصة. وتبعاً لكل إطار قانوني وتنظيمي وطني، فإنها قد ترغب في تكييف العنوان والمصطلحات للإشارة إلى سياسة إمكانية النفاذ إلى "التلفزيون" أو "برامج الفيديو" أو البث "السمعي البصري" أو "البث الإذاعي".

¹²⁷ لأغراض هذه السياسة، ومع مراعاة اختصاصات وزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والهيئات التنظيمية الوطنية، يتناول نطاق وحدة إطار سياسة إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية البث التقليدي والرقمي وتلفزيون بروتوكول الإنترنت والبث الكبلي والساتلي وكذلك تلفزيون البث الهجين بالنطاق العريض (HBB TV) ونظام البث المتكامل بالنطاق العريض (IBB) - وكلها خدمات خاضعة للتنظيم. وينبغي تعديل التعاريف لضمان توافقها مع تعاريف البرامج الفيديوية المعمول بها في البلد المعني. وتهدف هذه الوحدة محايد من حيث التكنولوجيا. وهدف هذه السياسة هو ضمان ألا يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة أي حواجز في متابعة البرامج أو استخدام أدلة البرامج الإلكترونية أو أجهزة التحكم عن بعد أو أجهزة التلفزيون، بغض النظر عن المنصة المستخدمة.

ويعتمد النجاح في تنفيذ الأهداف المحددة في الاتفاقية على قيام البلد باعتماد سياسات إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية وتنفيذها دون إبطاء. ويتعين على كل بلد أن يقرر بشأن السياسات ذات الصلة وتوقيت تنفيذها وفقاً للظروف التي ينفرد بها.

والهدف من هذه السياسة النموذجية هو مساعدة البلدان على وضع إطار سياسة تشجع إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية باتخاذ الخطوات التالية:

- اعتماد سياسة نفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية، إما بمثابة وثيقة قائمة بذاتها أو بدمجها في سياسة قائمة؛
- التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشأن وضع سياسة نفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية؛
- توعية الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه السياسة وبخدمات النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية؛¹²⁸
- قيام مقدمي الخدمات المرخص لهم بتقديم خدمات النفاذ من قبيل الوصف السمعي والعروض السمعية والعروض النصية المغلقة ولغة الإشارات؛
- التأكد من أن أدلة البرامج الإلكترونية تشير، باستخدام أيقونات خدمة النفاذ المعترف بها دولياً، من قبيل "CC" للعرض النصي المغلق و"AD" للوصف السمعي، إلى البرامج الفيديوية التي تقدم خدمات النفاذ؛
- وضع الأهداف ومتطلبات الإبلاغ اللازمة لتقديم خدمات النفاذ من قبل مقدمي الخدمات المرخص لهم، وإعطاء الأولوية لأنواع معينة من البرامج مثل البرامج الإخبارية؛
- قيام مقدمي الخدمات المرخص لهم بتشجيع مطوري المحتوى على تقديم البرامج التي تتضمن إمكانية النفاذ إلى الخدمات؛
- قيام مقدمي الخدمات المرخص لهم بضمان بث معلومات الطوارئ وإعلانات السلامة العامة باستخدام خدمات النفاذ؛
- اعتماد المعايير التقنية لخدمات البرامج التلفزيونية/الفيديوية القابلة للتشغيل المتبادل لتمكين المستخدمين من تلقي خدمات النفاذ وتفكيك شفرتها وعرضها؛
- اعتماد معايير جودة الخدمة لخدمات النفاذ؛
- تدريب موظفي خدمة العملاء على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة، بما في ذلك شرح كيفية العثور على معلومات خدمات النفاذ في أدلة البرامج الإلكترونية وكذلك كيفية استخدام وتكييف خدمات النفاذ المتاحة، وتعيين جهة اتصال وحيدة لاستقاء المعلومات وتقديم الشكاوى بشأن خدمات النفاذ؛
- توفير التمويل الكافي لهيئات البث العامة لتمكينها من توفير النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية؛
- تعزيز التمثيل العادل والمنصف للأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج الفيديوية.

ونظراً لخطوات التقدم السريع في التطورات التكنولوجية، تشجّع البلدان على اعتماد عمليات لإجراء استعراضات دورية للسياسة وأي مدونة أو لوائح ذات صلة، لتسخير هذه الفرص التكنولوجية على أفضل وجه.

128 انظر تعريف "خدمات النفاذ" في التعاريف أدناه.

سياسة نموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية

1 تعاريف

- "خدمة النفاذ" تعني خدمة من قبيل الوصف السمعي والعرض النصي المغلق ولغة الإشارات من شأنها تحسين إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى برنامج فيديو.
- "الوصف السمعي" هو ميزة لبث ينطوي على وصف سمعي مروي لأهم العناصر البصرية الرئيسية في فترات التوقف الطبيعية بين حوارات البرنامج، عموماً بعد إنتاج محتوى الفيديو بأكمله. وهذه الميزة، التي تصف معلومات غير متوفرة من التسجيل الصوتي، تمكن ذوي الإعاقة البصرية من النفاذ إلى المحتوى الفيديوي. ويشار إليها أحياناً أيضاً باسم "الوصف الفيديوي" أو "الفيديو الموصوف".
- "العرض السمعي" هو ميزة بث مطورة لبرامج التلفزيون بلغة أجنبية أو الأفلام التي تتضمن عروضاً سمعية أو ترجمات في اللغة الوطنية لبلد البث لجعلها في متناول المشاهدين ضعاف البصر أو ذوي الصعوبة في القراءة (مثال ذلك عندما يُبث برنامج تلفزيوني إيطالي في فرنسا مع ترجمة فرنسية). والترجمات الصوتية تُقرأ جهراً باللغة الوطنية. ويشار إلى الترجمة الصوتية أيضاً باسم "التعليق السمعي" أو "الترجمات المنطوقة"¹²⁹ وتستخدم في المقام الأول في بلدان الترجمة التي تبث محتوى سمعياً- مرئياً أجنبياً.
- "العرض النصي المغلق" هو وسيلة يمكن بها رؤية كل من الحوار السمعي والتمثيلات الصوتية لبرنامج فيديو بناءً على الطلب من قبل المستخدم بواسطة نص يظهر على الشاشة متزامن مع المحتوى الصوتي. ويمكن العرض النصي المغلق من لا يستطيع سماع الصوت من النفاذ إلى المحتوى. ويستخدم في بعض الولايات القضائية مصطلح العرض النصي للصم وضعاف السمع (SDH). وتستخدم هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية مصطلح "العرض النصي المغلق" للإشارة أيضاً إلى العرض النصي للصم وضعاف السمع.
- "سياسة حماية المستهلك" تتكون من القوانين والأطر والمنظمات التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك وكذلك المنافسة التجارية العادلة والتدفق الحر للمعلومات الصادقة في السوق.
- "دليل البرامج الإلكترونية" (EPG) هو تطبيق لوضع قائمة بالبرامج الحالية والمقررة المتاحة أو التي ستكون متاحة في كل قناة، مع ملخص قصير أو تعليق على كل برنامج ومعلومات برنامج.¹³⁰ وهذا الدليل هو المكافئ الإلكتروني لدليل البرامج التلفزيونية المطبوع.
- "مقدم الخدمات المرخص له" يشير إلى الكيان المسؤول عن تقديم البرامج التلفزيونية/الفيديوية وفقاً للإطار القانوني والتنظيمي الوطني في كل بلد، بما في ذلك هيئات البث ومشغلي الشبكات الكبلية والساتلية وغيرهم من مقدمي خدمات البرامج الفيديوية المرخص لهم المخصصة للاستقبال من قبل الجمهور.
- "العرض النصي المفتوح" هو العرض النصي الذي لا يتعين فيه على المستخدم القيام بأي شيء من أجل مشاهدة العرض النصي أو الترجمات للصم وضعاف السمع، ذلك لأنه جزء لا يتجزأ من الصورة ولا يمكن حجبه.

¹²⁹ بالنسبة للبلدان التي فيها نسبة كبيرة من البرامج باللغات الأجنبية المتوفرة مع ترجمة نصية باللغة الوطنية، يمكن اشتراط ترجمات سمعية من أجل زيادة الإتاحة الإجمالية لخدمات النفاذ إلى المحتوى للأشخاص ضعاف الرؤية أو القراءة.

¹³⁰ أدلة البرامج الإلكترونية متاحة في البلدان التي لديها تلفزيون كبلية أو ساتلي، والتي انتقلت إلى التلفزيون الرقمي الأرضي. ولا ينطبق التعريف أو القسم بشأن أدلة البرامج الإلكترونية إلا في البلدان التي لديها تلفزيون رقمي أو كبلية أو ساتلي.

- "معلومات البرنامج" تشير إلى البرامج الفيديوية المصحوبة بأيقونات خدمة نفاذ معترف بها دولياً مثل المختصرات التالية - العرض النصي المعلق (CC) والعرض النصي للوصف وضعاف السمع (SDH) ولغة الإشارات (SL) والوصف السمعي (AD).
- "البث التلفزيوني" أو "التلفزيون" 131 يعني البث التماثلي أو الرقمي عبر الأسلاك أو عبر الأثير في شكل برامج فيديوية مشفرة أو غير مشفرة وأدلة برامج إلكترونية، لأغراض الاستقبال من جانب الجمهور؛ 132
- "البرامج الفيديوية" تعني جميع أنواع البرامج المرسله المقدمة أو الموزعة من قبل مقدم خدمات مرخص له، بما في ذلك هيئات البث والخدمات الكبلية والساتلية وإعادة إرسال البرامج الفيديوية على شبكة الإنترنت، 133 لأغراض الاستقبال من جانب الجمهور.

2 تاريخ النفاذ والتطبيق

- 1.2 يمكن الإشارة إلى هذه السياسة باسم "سياسة إمكانية النفاذ إلى [التلفزيون] أو [البرامج الفيديوية]"، وهي تدخل حيز النفاذ فور نشرها في [المنشور الحكومي الرسمي] وفي محافل أخرى في نسق ميسور النفاذ.
- 2.2 ينص [الحكم التشريعي ذو الصلة] على أن [الوزارة والهيئة التنظيمية الوطنية 134] هما الهيئتان المسؤولتان عن رسم السياسات الوطنية لتعزيز الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل في قطاع البث، بما في ذلك نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى التلفزيون.
- 3.2 تنطبق هذه السياسة على تقديم البرامج الفيديوية بغض النظر عن المنصة، بما في ذلك البث التقليدي والتلفزيون الرقمي وتلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) والتلفزيون الكبلية والساتلي وكذلك تلفزيون البث الهجين بالنطاق العريض (HBB TV) وشبكات نظام البث المتكامل بالنطاق العريض (IBB)، بما في ذلك البرمجة 'على الخط' (على شبكة الإنترنت) مثل خدمات الفيديو بناء على الطلب وخدمات الاستدراك وأدلة البرامج الإلكترونية وخدمات معلومات البرامج ومعدات المستعمل النهائي ذات الصلة وخدمات اتصالات الطوارئ. 135
- 4.2 ولا يقتصر تركيز هذه السياسة على المحتوى نفسه بل يشمل أيضاً المعلومات والأجهزة التي يحتاجها الناس للتمتع بما يقدمه التلفزيون. وعندما يتوفر التلفزيون عبر أجهزة من قبيل حاسوب شخصي أو جهاز محمول باليد (مثل الهاتف الذكي) بتطبيق برمجية أو النفاذ إلى موقع على شبكة الويب، ينبغي أن تقرأ هذه السياسة بالاقتران مع السياسة

131 قد يختلف تعريف "البث التلفزيوني" أو "التلفزيون" من بلد لآخر تبعاً لظروف البلد المعينة وأهدافه السياسية. على سبيل المثال، يشير "البث"، وفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات، إلى شكل من أشكال الاتصالات أحادي الاتجاه يستهدف عدداً كبيراً من المستعملين الذين لديهم مرافق استقبال ملائمة، وينفذ عن طريق شبكة راديوية أو كبلية. وتشير "خدمة الإذاعة" إلى الاتصالات الراديوية حيث يستهدف الإرسال الاستقبال المباشر من قبل الجمهور العام. ويمكن أن يشمل ذلك إرسال الصوت والبث التلفزيوني وأنواعاً أخرى من الإرسال. ومع ذلك، تشمل بلدان أخرى الخدمات الساتلية في تعريفها. وبالإضافة إلى ذلك يتم أيضاً في بعض البلدان تنظيم المزيد من الخدمات المتطورة، مثل الفيديو حسب الطلب (VOD). ويجب تطبيق تعريف "البث التلفزيوني" المعتمد بالفعل في البلد في الصياغة أو المراجعة حسب الاقتضاء.

132 مقتبس من S.I. No. 313/1999 - لوائح (البث التلفزيوني) المجتمعات الأوروبية، 1999.

133 يشمل هذا المصطلح جميع أشكال البرامج الفيديوية. وبالنسبة للبلدان التي يستخدم فيها مصطلح "التلفزيون" و"البرامج التلفزيونية" في الإطار القانوني والتنظيمي، يمكن تكييف هذا التعريف وفقاً لذلك.

134 ينبغي وضع سياسة إمكانية النفاذ من قبل الوزارة/الهيئة التنظيمية الوطنية المسؤولة عن البث ومحتوى البرامج الفيديوية أو الاتصالات (أو في البلدان التي ليس لديها وزارة من قبل الجهة المسؤولة عن الاتصالات)، وغالباً مع مدخلات هامة أو حتى المسؤولية عن الصياغة من قبل الهيئة التنظيمية. وكما نوقش في www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html، قد تتكون الوزارة بالطبع بواحد من عدة أساليب: البث والاتصالات الإلكترونية (بما في ذلك الإذاعة والوسائط الأخرى) أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أو تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات).

135 يجب تكييف هذا الشرط لكي يجسد الأطر التشريعية وتعريف خدمات البث/المحتوى في كل بلد.

- النموذجية لإمكانية النفاذ إلى الاتصالات المتنقلة (الوحدة 3) والسياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب (الوحدة 5).
- 5.2 وثمة عدد من صكوك السياسات والتشريعات، على المستوى الوطني، تحتوي على أحكام رئيسية تدعم الهدف المعلن لهذه السياسة، أي تمكين ذوي الإعاقة من النفاذ إلى التلفزيون. وهي تشمل:
- 1.5.2 [سياسة/تشريعات حماية المستهلك، اقتباس، وصف مختصر]
- 2.5.2 [سياسة/تشريعات مكافحة التمييز، اقتباس، وصف مختصر]
- 3.5.2 [سياسة/تشريعات المشتريات، اقتباس، وصف مختصر]
- 4.5.2 [سياسة/تشريعات النفاذ إلى المعلومات، اقتباس، وصف مختصر]
- 5.5.2 [سياسة/تشريعات الأشخاص ذوي الإعاقة، اقتباس، وصف مختصر]
- 6.5.2 [سياسة/تشريعات الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل، اقتباس، وصف مختصر]
- 7.5.2 [سياسة/تشريعات أخرى، بما في ذلك ما يتصل بأمين المظالم، اقتباس، وصف مختصر].

3 الولاية الوطنية

- 1.3 [البلد] طرف موقع على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ("الاتفاقية") التي دخلت حيز النفاذ في مايو 2008. وتعترف هذه الاتفاقية بإمكانية النفاذ كحق من حقوق الإنسان وتتطلب من الأطراف الموقعة أن تتخذ التدابير المناسبة لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت على قدم المساواة مع الآخرين. والأعمال السمعية-البصرية، مثل التلفزيون، مشمولة بالمادة 9 من الاتفاقية التي تنص على أنه يجب توفير النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع غيرهم "إلى المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال..."
- 2.3 والبث التلفزيوني مذكور صراحة في المادة 30 (1) (ب) من الاتفاقية التي تنص على أن "تقر الأطراف بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة في الحياة الثقافية على قدم المساواة مع الآخرين، وتتخذ كل التدابير المناسبة لكي تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة: (أ) التمتع بالمواد الثقافية بأشكال ميسرة؛ (ب) التمتع بالبرامج التلفزيونية والأفلام والعروض المسرحية وسائر الأنشطة الثقافية بأشكال ميسرة".
- 3.3 والآثار المترتبة على المادة 30 هو ضرورة ألا تقتصر المقاييس من أجل إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية على التوعية بتوفر خدمة النفاذ وإنما تشمل استعمالها والاستفادة منها. وأخيراً، تنص المادة 9 (2) (ب) على أنه يجب على الدول الأطراف في الاتفاقية "كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور أو مقدمة إليه جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها". وهذا يشمل هيئات البث التلفزيوني في القطاع الخاص وغيرها من مقدمي المحتوى ومنتجي المحتوى التلفزيوني.
- 4.3 وعملاً بأحكام الاتفاقية، يدعم دستور [البلد] الحق في المساواة أمام القانون. وهذا يشمل التمتع الكامل وعلى قدم المساواة بجميع الحقوق والحريات. ولتعزيز تحقيق المساواة، ثمة تدابير تشريعية وتدابير أخرى ترمي إلى حماية ومؤازرة أشخاص أو فئات من الأشخاص المحرومين بسبب التمييز الجائر.

5.3 وتبعاً لذلك، لا يجوز لأي شخص أن يمارس التمييز الجائر بشكل مباشر أو غير مباشر بحق أي شخص لسبب أو أكثر من الأسباب، بما في ذلك العرق أو الجنس أو الأصل الإثني أو الاجتماعي أو التوجه الجنسي أو العمر أو الإعاقة أو الدين أو الضمير أو المعتقد أو الثقافة أو اللغة أو الولادة.¹³⁶

6.3 ومن أشكال الإعاقة الهامة بشكل خاص فيما يتعلق بالبرامج التلفزيونية:¹³⁷

1.6.3 الإعاقة السمعية؛

2.6.3 الإعاقة البصرية؛

3.6.3 الإعاقة الإدراكية؛

4.6.3 الإعاقة البدنية.

4 الأهداف

1.4 إدراكاً لأهمية إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وإلى خدمات الصحة والتعليم وحرية التعبير والمعلومات والاتصال، والدور الذي تؤديه خدمات التلفزيون في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان و الحريات الأساسية،¹³⁸ يجب التمسك بالمبادئ التالية التي تقوم عليها هذه السياسة:

1.1.4 عدم التمييز؛

2.1.4 المشاركة الكاملة والفعالة والاندماج في المجتمع؛

3.1.4 إمكانية النفاذ؛

4.1.4 التوفر؛

5.1.4 الدعوة؛

6.1.4 معقولة التكلفة.

2.4 الهدف من هذه السياسة هو توفير إطار تمكيني لدعم تطوير ثقافة وممارسة إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية من خلال:

1.2.4 تحديد المبادئ العامة التي يمكن بها تحقيق نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى البرامج الفيديوية، بما في ذلك الكيفية التي ينبغي بها تمويل هذه الخدمات؛

2.2.4 استبانة وتخفيض الحواجز الرئيسية التي تحول دون إمكانية النفاذ الكامل إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية عن طريق تحديد القواعد ذات الصلة والمتطلبات والمعايير وآليات التمويل للتغلب على هذه الحواجز؛

3.2.4 اتخاذ التدابير لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، بالنفاذ إلى محتوى البرامج التلفزيونية/الفيديوية والخدمات والأجهزة والنظم والتطبيقات المقدمة للجمهور، بغض النظر عن آلية التوزيع أو التقدم أو المنصة أو التكنولوجيا التي تقدم بواسطتها؛

4.2.4 تحديد إطار مؤسسي لضمان شفافية الإشراف ونزاهة تسوية المنازعات من شأنه أن يعزز النهوض بإمكانية النفاذ الإلكتروني لذوي الإعاقة.

¹³⁶ عندما يكون في البلد دستور يقضي بحقوق المساواة، يجب على واضع السياسة أن يستخدم دستور البلد.

¹³⁷ www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf

¹³⁸ يشمل هذا حرية التعبير والنفاذ إلى المعلومات وتعددية الوسائط وتعزيز التنوع الثقافي وحماية البيانات الشخصية وحماية المستهلك.

5 التوعية وخدمة العملاء

- 1.5 يجب على [الهيئة التنظيمية الوطنية] أن تتخذ الخطوات اللازمة لضمان أن الجمهور يدرك متطلبات النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية والتدابير التي تتخذ لتعزيز إمكانية النفاذ والحقوق من حيث التشريعات واللوائح ذات الصلة. وينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية]، في سياق التوعية، العمل مع المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة و/أو اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.¹³⁹
- 2.5 يشجع مقدمو الخدمات المرخص لهم على اتخاذ الخطوات الفعالة لنشر وترويج الوعي بإمكانية النفاذ إلى الخدمات التلفزيونية التي يقدمونها، بما في ذلك من خلال الإعلانات الدورية عن خدماتهم الخاصة وغير ذلك من البرامج الإعلانية الميسورة النفاذ بخصوص أدلة البرامج الإلكترونية وأدلة البرامج المطبوعة وتوفير المعلومات في منشورات تستهدف الأشخاص الذين من المرجح أن يستفيدوا من خدمات البرامج التلفزيونية/الفيديوية. ويجب عليهم أن يقدموا تقارير سنوية إلى [الهيئة التنظيمية الوطنية] تدل على امتثالهم لهذا المطلب.
- 3.5 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم أن يكفلوا إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات وذلك من خلال إنشاء قاعدة بيانات للمنظمات المعنية بالإعاقة، بما في ذلك المنظمات المهتمة بمختلف أنواع الإعاقة، وتزويدها بالمعلومات بشكل دوري عن الخدمات والمنتجات التي يقدمونها.¹⁴⁰
- 4.5 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم تدريب موظفي خدمة العملاء على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة، بما في ذلك شرح كيفية العثور على المعلومات عن خدمات النفاذ إلى أدلة البرامج الإلكترونية وكذلك كيفية استخدام وتكييف خدمات النفاذ المتاحة.
- 5.5 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم وللهيئات التنظيمية الوطنية تعيين جهة اتصال وحيدة للاستعلامات والشكاوى بشأن مسائل إمكانية النفاذ. وينبغي الإعلان عن جهة الاتصال المعنية هذه من جانب هيئة البث ويجب توفير نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الإعلان عن جهة الاتصال هذه. ويجب تقديم كل شكوى إلى الهيئة التنظيمية الوطنية من جانب مقدمي الخدمات المرخص لهم خلال سبعة أيام من استلامها مع بيان ما تم اتخاذه من إجراءات لحلها.
- 6.5 يُطلب من واضعي أدلة البرامج الإلكترونية العمل مع مقدمي الخدمات المرخص لهم والجماعات المعنية بالإعاقة في الإعلان عن المعلومات والتسهيلات المتاحة بشأن الأدلة المذكورة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي أن يشمل ذلك المعلومات التي تستهدف المنشورات العمومية، فضلاً عن المنشورات التي يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة. وينبغي علاوة على ذلك نشر هذه المعلومات بشكل منتظم بشكل بارز في أدلة البرمجة الإلكترونية.
- 7.5 ومن الأهمية بمكان أن يتمكن الجميع من فهم أيقونات خدمات النفاذ المعترف بها دولياً والمستخدم بصدد معلومات البرامج والرسائل المنقولة. وينبغي اعتماد لغة ورموز موحدة أو معروفة عموماً ومقبولة لإعلام الجمهور بالقنوات والبرامج

139 من أجل تعميم إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية، قد تعتمد الهيئة التنظيمية الوطنية إلى إنشاء لجنة معنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو البرامج التلفزيونية/الفيديوية للنهوض بالأهداف القانونية الرامية إلى تعزيز مصالح المستعملين، ولضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ودوائر الصناعة وغيرها من الجهات المعنية بوضع كل السياسات واللوائح أو مدونات قواعد السلوك للصناعة منذ البداية. وتوفر اللجنة الإرشاد، لا بالنسبة للسياسات واللوائح بشأن الإعاقة فحسب بل تتناول أيضاً كل السياسات واللوائح التي قد تؤثر على الأشخاص ذوي الإعاقة. ويناقش هذا مزيج من التفصيل في الوحدة 1. وعندما لا ينشئ البلد لجنة من هذا القبيل، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال المراجعة الدورية للوائح القائمة رهنأ بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة إلى جانب أصحاب المصلحة الآخرين مثل مقدمي الخدمات المرخص لهم وبائعي البرامج الفيديوية ومثلي صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

140 في البلدان التي تتمتع بدعم الإطار المؤسسي والميزانية، يمكن لهيئة مركزية غير هادفة للربح تمولها الدولة أن تقوم بتنسيق مبادرات التوعية نيابة عن الوزارة، ويمكنها علاوة على ذلك أن تعمل بمثابة مركز للمبادرات مثل تشكيل فريق من الخبراء المعنيين بالبحوث الذين يمكنهم أن يستفيدوا من البرامج الفيديوية الميسورة النفاذ.

الميسورة النفاذ. وينبغي، حسب الاقتضاء، استخدام الرموز التالية في المعلومات العامة عن خدمات إمكانية النفاذ إلى التلفزيون للدلالة على إمكانية النفاذ – العرض النصي المغلق (CC) والعرض الجانبي للصم وضعاف السمع (SDH) ولغة الإشارات (SL) والوصف السمعي (AD).¹⁴¹ وينبغي أيضاً، حيثما كان مناسباً وممكناً، توفير المعلومات عن أدلة البرامج الإلكترونية صوتياً لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إليها. وأي رموز مستخدمة ينبغي أن تنشر على نطاق واسع في الاتصالات العامة وينبغي شرحها في الجزء المناسب من دليل البرامج الإلكترونية.¹⁴²

6 النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية

- 1.6 البرامج التلفزيونية/الفيديوية، بغض النظر عن المنصة التي تقدم فيها، هي وسيلة للإعلام والتثقيف والتسلية. وفي ضوء دورها الاجتماعي والثقافي وآثاره على بلد ما، يجب أن تكون في متناول أكبر عدد ممكن من الناس. لذلك، يُطلب من مقدمي الخدمات المرخص لهم تقديم عرض نصي مغلق¹⁴³ ولغة إشارات¹⁴⁴ ووصف سمعي¹⁴⁵ عبر برامج محددة لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إليها¹⁴⁶.
- 2.6 ويمكن للهيئة التنظيمية الوطنية فرض تدابير النفاذ المذكورة أعلاه من خلال اللوائح وشروط الترخيص وأهداف النفاذ ومدونات الممارسات الجيدة وغير ذلك من التدابير ذات الصلة.¹⁴⁷
- 3.6 وترسم الهيئة التنظيمية الوطنية، في اللوائح أو شروط الترخيص أو أهداف النفاذ أو مدونات الممارسات الجيدة أو غيرها من التدابير ذات الصلة، خارطة للتنفيذ بالعمل مع مقدمي الخدمات المرخص لهم والمنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة في تحديد الأهداف المرحلية للتنفيذ التدريجي لخدمات النفاذ. ويتعين أن تحدد خارطة الطريق هذه ترتيب

141 هذه اللغة/الرموز المشتركة إرشادية (يمكن استخدام رموز إضافية مثل DV (الفيديو الوصفي) في بعض الولايات القضائية). وقد تختلف الرموز أيضاً من بلد لآخر ومن ثم ينبغي تعديل نص هذه الفقرة وفقاً لذلك. وينبغي علاوة على ذلك تيسير التمييز بين الرموز التي تشير إلى إمكانية النفاذ عن الرموز الأخرى التي تستخدم لتصنيف الأفلام والمنشورات مثل S (الجنس) و L (اللغة)، و V (العنف). وينبغي أن تكون الرموز المختارة مفهومة بسهولة من قبل الجميع ومعلنة بشكل واضح.

142 ينبغي لكل بلد أن يضمن مواءمة هذا البند مع الشفرات/الرموز المستخدمة في البلد المعني وفي قسم التعاريف، ولا سيما تعريف معلومات البرامج.

143 انظر القسم 7 أدناه. هناك خياران لتقديم العروض النصية، في نسق "مغلق" أو "مفتوح". وبما أن العرض النصي المفتوح لا يمكن حجبه من قبل المشاهدين ويبقى مرئياً دائماً، تفضل العروض المغلقة التي يمكن حجبها، وهي مطلوبة حيثما أمكن من الناحية التقنية. وينبغي أيضاً أن تراعى الاعتبارات اللغوية في وضع السياسات الوطنية. إذ يجب على البلدان مثلاً أن تنظر في القدرات التقنية لصناديق فك التشفير لدعم اللغات الوطنية. وقد يكون من الضروري، في البداية، السماح بإعفاءات أو تأخير توفير العرض النصي في لغات لا تدعمها حالياً صناديق فك التشفير المتاحة تجارياً (مثل اللغة السواحيلية أو الأردية)، والعمل في الوقت ذاته على دعم البحث والتطوير في صناديق فك التشفير التي تدعم اللغات الوطنية. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للهيئة التنظيمية الوطنية، في البلدان المتعددة اللغات، تنظيم مشاورات عامة، تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من أصحاب المصلحة، للاتفاق على اختيار اللغة (اللغات) من أجل العرض النصي المغلق ولغة الإشارات.

144 انظر القسم 8 أدناه. يجب على البلدان أن تنظر في مستويات معرفة القراءة لدى الصم وضعاف السمع في إقامة خدمات النفاذ المطلوبة. مثال ذلك، قد يتطلب المشاهدون الصم الأميون خدمات النفاذ إلى لغة الإشارات في حين قد يفضل العرض النصي الملمون بالقراءة من المشاهدين ضعاف السمع.

145 انظر القسم 9 أدناه. قد تنظر الهيئة التنظيمية الوطنية في إعفاء الوصف السمعي لبرامج وخدمات الموسيقى والأخبار، حيث تكون المساحة ضيقة ضمن مسار الحوار/الصوت لتوفير الوصف السمعي، وتكون الحاجة إليه أقل. انظر على سبيل المثال مدونة هيئة الاتصالات بشأن خدمات النفاذ إلى التلفزيون، القسم 21 (أ) في الموقع: <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>. ويجب على واضعي السياسات والهيئات التنظيمية أيضاً التأكد من أن صناديق فك التشفير وأجهزة التلفزيون تدعم الوصف السمعي. ويمكن تحقيق ذلك من خلال اعتماد المعايير ذات الصلة على النحو المنصوص عليه في البند 6.6 أدناه.

146 تحدد البلدان البرامج التي ينبغي أن تقدم خدمات النفاذ المحددة من خلال تحديد إطار التنفيذ وفقاً للقسم 3.6 أدناه.

147 انظر الوحدة 1، الجزء 3 – خيارات التنظيم.

الأولويات لتنفيذ خدمات النفاذ إلى مختلف أنواع البرامج، بما في ذلك الأخبار والبث الحي لاتصالات الطوارئ والبرامج مسبقاً التسجيل. وقد تختلف الأهداف باختلاف فئات مقدمي الخدمات المرخص لهم. فقد يكون لهيئات بث الخدمات العامة مثلاً مسؤوليات أكبر من مسؤوليات مقدمي الخدمات التجارية، وخاصة حيث يتلقون الأموال العامة لتطوير المحتوى. ويمكن، ضمن هذه الأهداف، تحديد أهداف مرحلية على الأمداء القصيرة والمتوسطة والطويلة.

4.6 ويتحمل واضعو المحتوى وأصحابه مسؤولية استحداث المحتوى لهذه الخدمات وتقديم هذا المحتوى إلى مقدم الخدمات المرخص له. وتقر هذه السياسة بتعقيد سلسلة قيمة البرامج الفيديوية ومن ثم فهي تشجع مقدمي الخدمات المرخص لهم على الترويج، من خلال سياسات حيازة المحتوى والبرمجة والتحرير، لتقديم الخدمات الميسورة النفاذ كجزء من رزم منتجي المحتوى.

5.6 وتقر هذه السياسة بأن من شأن الانتقال من البث التماثلي إلى التلفزيون الرقمي وإلى تلفزيون بروتوكول الإنترنت أن يسهل تقديم الخدمات الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة. ولهذا السبب، تتطلب هذه السياسة من مقدمي الخدمات المرخص لهم التخطيط لخدمات النفاذ كجزء من استراتيجية هذا الانتقال.

6.6 ويجب على [الهيئة التنظيمية الوطنية] أن تعتمد المعايير، بما في ذلك المعايير الدولية 148 حيثما توفرت، لضمان قابلية التشغيل البيئي للخدمات والمعدات التلفزيونية التي تمكن المستعملين من تلقي الخدمات وتفكيك شفرتها وعرضها للأشخاص ذوي الإعاقة، وأن تفرض استخدام هذه المعايير. 149 وينبغي التشاور مع المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الخدمات المرخص لهم وشركات تصنيع/توزيع المعدات في تحديد أي معايير للمعدات.

7 العرض النصي

1.7 يُطلب من مقدمي الخدمات المرخص لهم تقديم عرض نصي مغلق حيثما أمكن ذلك تقنياً لأنه يسمح للمشاهدين اختيار استخدامه. ومن شأن منصات التلفزيون الرقمية أن تسهل استخدام العروض النصية المغلقة. ويمكن استخدام العروض النصية "المفتوحة" ريثما يتم الانتقال من التلفزيون التماثلي إلى التلفزيون الرقمي.

2.7 يجب توفير العروض النصية [المفتوحة أو] المغلقة بلغة رسمية واحدة على الأقل. ويجب أن يكون العرض النصي بلغة الجزء الصوتي من البرنامج وأن يحمل تمثيلات صوتية. 150، 151

148 يتعين أن يكون لدى واضعي السياسة والمشرعين والهيئات التنظيمية إناءً مجموعة المعايير التلفزيونية المعتمدة في منطقتهم أو بلدهم (DVB في أوروبا ومعظم إفريقيا وATSC في أمريكا الشمالية وكوريا الجنوبية وISDB في اليابان والكثير من أمريكا الجنوبية وCMMB في جمهورية الصين الشعبية). وتشتمل معايير التلفزيون الرقمي عادة على أحكام بشأن العرض النصي والوصف السمعي. ولهذا من المنطق اقتصادياً الشروع في الميزات الموجودة فعلاً في أجهزة الاستقبال التلفزيوني الرقمي بدلاً من تجزئة السوق الوطنية والإقليمية مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج والاستقبال.

149 إشارة إلى الحاجة إلى هذه المعايير لأن صناديق فك التشفير المتاحة تجارياً اليوم لا تدعم بعض اللغات. وقد حددت المنصة الأوروبية للهيئات التنظيمية (EPRA) سبعة بلدان أوروبية اعتمدت معايير تقنية لضمان دعم صناديق فك التشفير للنفاذ إلى الخدمات، وأشارت إلى عملية رسمية لورقة خضراء بشأن التقارب وضعها الاتحاد الأوروبي تنظر في اعتماد معيار إضافي يشكل جزءاً من المعيار الأوروبي ويشمل جميع القضايا السمعية البصرية المتعلقة بإمكانية النفاذ. انظر الموقع: http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195

150 تشير التمثيلات الصوتية إلى الجزء غير الحوار في مسار الصوت (مثال: دق جرس الباب). وتستخدم الترجمات دون تمثيل الصوت إلى لغات أجنبية ولا علاقة لها بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة.

151 عندما تكسر القنوات للغة معينة، ينبغي توفير العرض النصي بلغة القناة.

3.7 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تحدد، من خلال التشاور مع جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك المنظمات التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة، الحد الأدنى من مستويات الجودة أو الحد الأقصى من معدلات الخطأ للعرض النصي لضمان إمكانية الفهم والتزامن مع الجزء الفيديوي من برنامج ما تماشياً مع القسم 10 أدناه. 152

8 لغة الإشارات

1.8 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تضع متطلبات محددة لمقدمي الخدمات المرخص لهم لتوفير لغة الإشارات بالتشاور مع جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المنظمات التي تمثل الأشخاص الصم 153 مع الاعتراف بأن متطلبات لغة الإشارات هامة لتوفير إمكانية النفاذ لهؤلاء الأشخاص، وخصوصاً للأشخاص الصم منذ الولادة الذين تكون لغة الإشارات هي اللغة الأولى أو الوحيدة بالنسبة إليهم. ولهذا آثار خطيرة بالنسبة لمعرفة الأخبار والاتصالات في حالات الطوارئ. 154

2.8 وحيثما تتوفر لغة الإشارات، ينبغي تشجيع مقدمي الخدمات المرخص لهم على تقديمها بحيث لا يرى المشاهد اليدني فقط بل أن يرى، حيثما أمكن، تعابير وجه المتحدث بالإشارات.

3.8 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم أن يراقبوا فعالية الخدمة من خلال الاتصال المنتظم مع المنظمات التي تمثل الأشخاص الصم.

9 الوصف السمعي والترجمات السمعية

1.9 يُطلب من مقدمي الخدمات المرخص لهم توفير إمكانية نفاذ المكفوفين أو ضعاف البصر إلى البرامج الفيديوية من خلال تقديم وصف سمعي باللغة أو اللغات الرسمية للبلد لأن المكفوفين وضعاف البصر الذين يتابعون البرامج التلفزيونية/الفيديوية يعتمدون على الوصف السمعي لفهم المحتوى المرئي للبرنامج.

2.9 يجب أن تكون لغة الوصف السمعي نفس لغة البرنامج السمعية.

3.9 ينبغي توفير النفاذ إلى البرامج التلفزيونية باللغات الأجنبية، في البلدان التي تستخدم ترجمة إلى اللغات الوطنية، 155 من خلال توفير الترجمات السمعية 156 للمكفوفين أو ضعاف البصر، وكذلك للأفراد ضعاف الإدراك أو بطيئي

152 ينبغي أن تستند الخيارات المتعلقة بتوفير العروض النصية ولغة الإشارات إلى مستويات الإلمام بالقراءة لدى مجتمعات الصم وضعاف السمع في البلد لأن استخدام العروض النصية يقتصر على الناس الذين يعرفون القراءة.

153 في البلدان ثنائية أو متعددة اللغات، يتسم اختيار لغة الإشارات وتنفيذها بأهمية خاصة وينبغي أن يكون موضوع تشاور مع الجمهور.

154 يمكن للبلدان أن تنظر في لغة الإشارات "المفتوحة" أو "المغلقة" وأن تراجع هذا القسم لتحديد الأسلوب المطلوب. ومن أمثلة حلول لغة الإشارات المغلقة توفير قناة افتراضية للغة الإشارات منفصلة (الدائرك)، أو تقديم برنامج تلفزيوني مع لغة الإشارات عبر الإنترنت (ومن ثم عرضها على جهاز التلفزيون) أو استخدام جهاز استقبال متكامل بالنطاق العريض (مثل Hbb TV في أوروبا؛ و Hybridcast في اليابان) لتزويد المشاهد بخدمة تلفزيون يتم فيها إرسال الإشارة إلى جهاز التلفزيون عن طريق النطاق العريض). لمزيد من المعلومات، انظر التحديث من e-Access+ بشأن لغة الإشارات المفتوحة والمغلقة في الموقع:

http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible_Digital_Television_for_the_Hearing_Impaired

155 لا ينطبق هذا القسم على البلدان التي تستخدم 'الدبلجة' باللغات الوطنية.

156 ينطبق هذا القسم فقط على بلدان الترجمة الجانبية. ويتم تنفيذ الترجمات السمعية باستخدام نفس الآليات المستخدمة في الوصف السمعي. وبما أن الترجمات السمعية يستخدمها الأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة، بمن فيهم المسنون والمهاجرون، ينبغي للبلد أن ينظر أيضاً في مستويات الإلمام بالقراءة في اللغة الوطنية قبل تأكيد النهج الواجب اتباعه.

القراءة.157 ويتطلب المكفوفون أو ضعاف البصر الوصف السمعي والترجمة السمعية على السواء لمتابعة البرامج التلفزيونية باللغات الأجنبية المترجمة بالعرض النصي إلى اللغات الوطنية.

4.9 مقدمو الخدمات المرخص لهم الذين يستحدثون البرامج الفيديوية مسؤولون عن ضمان تدريب المنتجين والمحررين والمذيعين على تقنيات وصف مدلول الصور لصالح المكفوفين وضعاف البصر وعن تقديم بيان سنوي عن التدريب الذي يوفره إلى [الهيئة التنظيمية الوطنية].158

10 جودة الخدمة

- 1.10 ينفرد الأشخاص ذوو الإعاقة بنوعية محددة من متطلبات جودة الخدمة فيما يتعلق بإمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية.
- 2.10 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تحدد، بالتشاور مع أصحاب المصلحة بما في ذلك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، الحد الأدنى من متطلبات الجودة للوصف السمعي [الترجمة السمعية عند الاقتضاء]، والعرض النصي المغلق ولغة الإشارات، وكذلك المقاييس لقياس مستوى الأداء.
- 3.10 يمكن أن تشمل معايير جودة الخدمة كحد أدنى المتطلبات التالية:
- 1.3.10 معايير للتأكد من أن العروض النصية ميسورة القراءة ودقيقة ومفهومة بحيث تكون ذات معنى للجمهور. ويشمل ذلك المواصفات بشأن نمط الأحرف وحجمها والتباين واستخدام الألوان لتيسير نفاذ الأشخاص ضعاف البصر والمتطلبات بشأن ضمان قدرة المشاهد على التحكم فيها.
- 2.3.10 معايير جودة الخدمة التي تحدد معدلات الخطأ القصوى والمعايير لضمان التزام بين العروض النصية المغلقة والحوار؛
- 3.3.10 معايير جودة الخدمة المتعلقة بوضع المواصفات السمعية ووضوحها.

11 المعدات

- 1.11 تقر هذه السياسة بأن المعدات التي يستخدمها الشخص لمشاهدة التلفزيون تتوقف على وسيلة البث. فبالنسبة للتلفزيون الكبلي أو الساتلي أو الأرضي، تتكون المعدات من جهاز تلفزيون وأحياناً مستقبل منفصل في شكل 'صندوق لفك التشفير' وجهاز تحكم عن بعد. وبالنسبة للإنترنت أو التلفزيون المتنقل تكون المعدات حاسوب شخصي أو جهاز محمول يعمل بتطبيق برمجية أو بالنفاذ إلى موقع على شبكة الويب. وبغض النظر عن كيفية نفاذ الشخص إلى التلفزيون، يجب عليه أن يستخدم مزيجاً من المعدات (شاشات وأزرار وكبلات وأجهزة تحكم عن بعد، وما إلى ذلك) والبرمجيات (قوائم الخيار وأدلة البرامج ووظائف التوقف/الترجيع/التسجيل، وما إلى ذلك).
- 2.11 يجب أن تدعم معدات التلفزيون لدى المستعمل النهائي خدمات النفاذ.159 وينبغي لوضعي السياسات توفير السبل لتشجيع تجار التجزئة لأجهزة التحكم في التلفزيون عن بعد على التأكد من أن جميع هذه المعدات والبرمجيات التي

157 قدمت هذه الخدمة في هولندا في عام 2002، وهي تقدم اليوم في بلجيكا والدانمرك والسويد وفنلندا والنرويج. وتركيبها منخفض التكلفة نسبياً وتكاليف تشغيلها مهمة.

158 انظر مدونة هيئة الاتصالات بشأن النفاذ إلى التلفزيون في الموقع <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>

159 يمكن تحقيق هذا المطلب بأن تعتمد الهيئة التنظيمية الوطنية المعايير التقنية لخدمات التلفزيون القابلة للتشغيل المتبادل والمعدات اللازمة لتمكين المستعملين من الحصول على خدمات النفاذ وفك شفرتها وعرضها للأشخاص ذوي الإعاقة وأن تفرض استخدام هذه المعايير على النحو المنصوص عليه في القسم 6.6 من هذا النموذج.

تباع للجمهور تمثل المعايير التصميم العالمي المعمول بها وتأخذ في الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. 160 وبينما لا يخضع تجار التجزئة ومصنعو أجهزة التلفزيون للتنظيم، ينبغي لواضعي السياسات اشتراط أن تؤخذ هذه الاعتبارات في الحسبان عند وضع المعايير للمعدات تماشياً مع البند 6.6 أعلاه، أو اشتراط أن تأخذ [الهيئة التنظيمية الوطنية] في الحسبان معايير إمكانية النفاذ إلى التلفزيون إذا كانت مسؤولة عن اعتماد نمط أي معدات ذات صلة بالتلفزيون.

3.11 وقد يكون من الصعب جداً للأشخاص ذوي الإعاقة الحسية والبدنية في بعض الأحيان استخدام معدات التلفزيون للمستعمل النهائي، ولذلك:

1.3.11 ينبغي لواضعي السياسات ضمان أن تؤخذ هذه الاعتبارات في الحسبان عند اعتماد المعايير (انظر البند 6.6) أو في حال تقديم أي إعانات أو مساعدات أخرى من أجل المعدات. 161

2.3.11 يجب على مقدمي الخدمات المرخص لهم والشركات المصنعة لمعدات التلفزيون للمستهلكين التأكد من أن المشاهدين الصم أو ضعاف السمع الذين يستخدمون معينات للسمع قادرين على متابعة البرنامج بالاستعانة بالتوصيلات اللاسلكية بين مستقبل التلفزيون وجهاز إعانة السمع نفسه، أو التوصيلات السلكية بين مستقبل التلفزيون وجهاز استماع مساعد من اختيار المشاهد.

12 أدلة البرامج الإلكترونية

1.12 ينطبق هذا القسم على أدلة البرامج الإلكترونية وخيارات التسجيل الفيديوي الرقمي وخيارات الفيديو على الطلب.

2.12 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] أن تدرج، في أي مدونة لقواعد الممارسات الجيدة لأدلة البرامج الإلكترونية أو اللوائح ذات الصلة أو شروط الترخيص، متطلبات تقتضي من مقدمي هذه الأدلة الإشارة إلى البرامج المصحوبة بخدمات النفاذ باستخدام أيقونات خدمة النفاذ المعترف بها دولياً؛ وتوفير معلومات المستعمل للأشخاص ذوي الإعاقة؛ والتأكد من أن هذه الأدلة متاحة للمستعملين ذوي الإعاقات الحسية، بمن فيهم المكفوفين وضعاف البصر. 162 وهذا يشمل المتطلبات التالية:

1.2.12 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم، حسب الاقتضاء، التأكد من أن ملخص البرنامج في دليل البرامج الإلكترونية يشير إلى البرامج المصحوبة بخدمات النفاذ، وذلك باستخدام أيقونات النفاذ إلى الخدمة التالية المعترف بها دولياً - العرض النصي المغلق (CC) والعرض النصي للصم وضعاف السمع (SDH) ولغة الإشارات (SL) والوصف السمعي (AD). 163 وينبغي، حيثما أمكن عملياً، شرح هذه الاختصارات

160 يتطلب البث التلفزيوني من المستعمل استخدام مزيج من المعدات (شاشات وأزرار وكيبات وغيرها) والبرمجيات (قوائم الخيار وأدلة البرامج ووظائف الوقف والترجيع والتسجيل وما إلى ذلك). وقد يجد الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حسية وبدنية صعوبة في استعمال هذه المعدات. وتتراوح الصعوبات، على سبيل المثال، من عدم القدرة على رؤية العلامات على أجهزة التحكم عن بعد إلى قراءة النص على الشاشة. وتبعاً لذلك، قد يستدعي الأمر أن تكون أجهزة التحكم عن بعد ذات أزرار كبيرة وملونة، أو أن يكون في الإمكان زيادة حجم النص على الشاشة أو تغيير لونه، أو الاستماع إلى أوامر التحكم بصوت اصطناعي. انظر مجموعة أدوات إمكانية النفاذ الإلكتروني من إعداد الاتحاد والمبادرة G3ict في الموقع www.e-accessibilitytoolkit.org/

161 قدم بعض البلدان، على سبيل المثال، إعانات لفئات محددة من الناس لشراء صناديق فك التشفير أو لتغطية تكاليف تركيبها لتشجيع الانتقال من البث التماثلي إلى البث التلفزيوني الرقمي الأرضي.

162 حددت المنصة الأوروبية للهيئات التنظيمية (EPRA) مبادرة تعاونية طوعية بين شركة خاصة (Goodman) والمعهد الوطني الملكي للمكفوفين (RNIB) لتطوير صندوق فك التشفير الذكي الذي يمكن الجهر بمعلومات البرامج من دليل البرامج الإلكتروني. انظر الموقع:

http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195

163 ينبغي تعديل الرموز لكي تعكس تلك المستخدمة في بلد معين. انظر القسم 5 من هذه الوحدة.

في الجزء المناسب من دليل البرامج الإلكتروني. وإذا استخدمت مصطلحات غير قياسية في أي جزء من الدليل، وكانت إزالة المختصرات القياسية أو استبدالها تتطلب تحديثات في البرمجيات أو المعدات، ينبغي أن يتم ذلك في أقرب فرصة مقبلة معقولة.

2.2.12 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم الحرص على توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب إلى واضعي أدلة البرامج الإلكترونية وغيرهم من واضعي قوائم البرامج التلفزيونية بشأن خدمات النفاذ إلى التلفزيون. وينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم أن يدرجوا في ملخصات البرامج المرسلّة إلى مقدمي الخدمات هؤلاء معلومات عن البرامج التي تشتمل على خدمات النفاذ. 164

3.2.12 ينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم الحرص على أن أدلة البرامج الإلكترونية توفر المعلومات عن المساعدة فيما يتعلق بالبرامج (من قبيل كيفية التنقل بين قوائم البرامج وكيفية تشغيل خدمات النفاذ التلفزيونية مثل العرض النصي المغلق ولغة الإشارات والوصف السمعي)، فضلاً عن تسهيلات الاستفادة من هذه المساعدة. 165

4.2.12 وينبغي لمقدمي الخدمات المرخص لهم أن يوفروا، على جزء ميسور النفاذ من دليل البرامج الإلكتروني (حيثما أمكن ذلك) أو بديلاً من ذلك بطرق أخرى ميسورة النفاذ (من قبيل مواقع الويب أو الخدمات التفاعلية)، معلومات 166 للأشخاص ذوي الإعاقة بشأن:

1.4.2.12 كيفية استعمال دليل البرامج الإلكتروني؛

2.4.2.12 كيفية استعمال خدمات النفاذ التي تصاحب البرامج؛

3.4.2.12 ما هي الخيارات الموجودة لتكثيف مظهر دليل البرامج الإلكتروني لتسهيل استعماله؛

4.4.2.12 ما هي مصادر المساعدة الإضافية والمعلومات المتاحة في أماكن أخرى (من قبيل مواقع الويب أو خطوط المساعدة الهاتفية/النصية الهاتفية) سواء من مقدم دليل البرامج الإلكتروني أو من مقدم الخدمة المرخص له.

13 خدمات الطوارئ

1.13 توعية الجمهور العام بشأن توفر خدمات الطوارئ الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة مسألة إلزامية. والأمر منوط بالهيئة التنظيمية الوطنية ومقدمي الخدمات المرخص لهم والهيئات العامة المسؤولة عن خدمات الطوارئ للتوعية بتوفر خدمات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية النفاذ إليها.

2.13 ينبغي أيضاً توفير معلومات الطوارئ المتاحة للجمهور في أنساق ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل لغة الإشارات والعروض النصية للسمع وضعاف السمع والرسائل الصوتية لذوي الإعاقة البصرية، في البرامج التلفزيونية/الفيديوية.

164 يمكن تحويل بعض الهيئات التنظيمية الوطنية بموجب القانون لوضع مدونات لمقدمي أدلة البرامج الإلكترونية. وعندما تكلف بذلك، ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تضع اشتراطات مماثلة لمقدمي هذه الأدلة في المدونة ذات الصلة.

165 قد تكون هذه المعلومات متاحة عبر مواقعها على شبكة الويب في البلدان التي يكون فيها تغلغل الإنترنت كبيراً.

166 يطلب أيضاً من مقدمي الخدمات المرخص لهم تدريب موظفي رعاية العملاء لديهم لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة. انظر القسم 4.5 من هذه الوحدة.

3.13 يجب أن تكون الاتصالات والإعلانات العامة في حالات الكوارث الطبيعية ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة في أنساق الاتصال المناسبة للاستفادة من قنوات الاتصال الرئيسية. ويجب على مقدمي الخدمات المرخص لهم التأكد من بث هذه الإعلانات والإنذارات في الأنساق ذات الصلة الميسورة النفاذ لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة.

14 التمويل

1.14 يجب أن تكفل الحكومة توفر التمويل الكافي لهيئات البث التلفزيوني العامة لتقديم خدمة عالية الجودة لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

2.14 وقد يكون من الضروري توفير التمويل والتعليم، من خلال صندوق الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل،¹⁶⁷ والميزانيات العامة لهيئات البث أو أي آلية أو خطة أخرى للتمويل،¹⁶⁸ لتقديم المساعدة من أجل:

1.2.14 خطط المساعدة الرسمية للتحويل من البث التلفزيوني التماثلي إلى الرقمي للمسنين، الذين قد يواجهون صعوبات مثلاً في الانحناء لضبط أجهزة التلفزيون، والأشخاص ذوي الإعاقة، والتي قد تشمل تقديم المساعدة في تركيب المعدات وإعادة المسح،¹⁶⁹ وتقديم المشورة والنصائح العملية عند الحاجة في استخدام المعدات، بما في ذلك تشغيل أجهزة التحكم عن بعد ووظائف العرض النصي؛

2.2.14 تيسير النفاذ إلى البرامج الفيديوية التي ليس من المطلوب خلاف ذلك جعلها ميسورة النفاذ بموجب هذه السياسة؛

3.2.14 تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بأجهزة فك التشفير الميسورة النفاذ لتسهيل الانتقال الرقمي؛

4.2.14 أي مسألة أخرى من شأنها تحسين القدرة على تحمل تكاليف النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة.

15 الإعفاءات

1.15 يعفى مقدمو الخدمات المرخص لهم الذين يبلغ متوسط حصتهم من المتابعة من جميع الأسر المعيشية على مدى 12 شهراً أقل من [1%] من تقديم الخدمات الميسورة النفاذ المنصوص عليها في هذه السياسة. وتتوقع [الهيئة التنظيمية

¹⁶⁷ لا ينطبق إلا في البلدان التي يكون فيها الصندوق متقارباً وبالتالي يمكن استخدامه لإعانة خدمات ومعدات البرامج الفيديوية. انظر الوحدة 1، القسم 5.

¹⁶⁸ تشمل الصناديق الأخرى التي يمكن استخدامها لتعزيز البرامج الميسورة النفاذ صناديق الإنتاج أو صناديق النهوض بالصناعة الثقافية. ومن الناحية المثالية، تستخدم هذه الصناديق فقط لإنتاج المحتوى الميسور النفاذ. ومن الأمثلة على هذا النوع من الصناديق هو صندوق إمكانية النفاذ إلى البث الذي أنشئ في كندا بموجب سياسة الهيئة التنظيمية الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات (CRTC 2012-430). ومن المتوقع لهذا الصندوق أن يقوم بما يلي:

- يعمل كهيئة تمويل مستقلة ومحايدة لدعم وتمويل المشاريع المبتكرة التي توفر حلولاً محايدة من حيث المنصة لتعزيز إمكانية النفاذ إلى كل محتوى البث في كندا؛
- يمول المشاريع التي توفر الحلول العملية التي تزيد بشكل ملموس إمكانية النفاذ في مجال البث في أقرب وقت ممكن والتي تستخدم، كلما أمكن، مبادئ التصميم الشمولي لتعزيز إمكانية النفاذ في المراحل المبكرة وبالطريقة الأكثر فعالية من حيث التكلفة للتقنيات والتطبيقات الجديدة في كندا؛
- الاستعانة بموظف تمويل مستقل يكون مسؤولاً عن العمليات اليومية للمؤسسة الخاضعة للسلطة الأسمى لمجلس إدارة المؤسسة.

¹⁶⁹ عمليات بحث ماسح و"استدكار" قنوات البث الرقمية المتاحة. إجراء، يسمى أحياناً "إعادة مسح مزدوجة"، يمكنه محو الذاكرة من القنوات المحفوظة في صندوق محو رقمي لاحتمال احتفاظ عمليات مسح سابقة بمعلومات قناة غير صحيحة.

- الوطنية] من مقدمي الخدمات المرخص لهم هؤلاء الاسترشاد بهذه السياسة والامتثال لها على أساس طوعي، وسوف تستعرض الهيئة الإعفاءات سنوياً.¹⁷⁰
- 2.15 تقوم [الهيئة التنظيمية الوطنية] بإعداد اللوائح التي تحدد المعايير للأهداف والإعفاءات.¹⁷¹
- 3.15 تقوم [الهيئة التنظيمية الوطنية] بإدراج الالتزامات بخصوص تقديم الخدمات وميزات إمكانية النفاذ في برامج هيئة البث 'على الخط' (على شبكة الإنترنت) مثل خدمات الفيديو على الطلب وخدمات الاستدراك.
- 16 تمثيل وتوصيف الأشخاص ذوي الإعاقة¹⁷²**
- 1.16 ينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية] إذا لزم الأمر أن تضع المبادئ التوجيهية أو أن تعزز وتشجع، خلاف ذلك، وضع الأخلاق/المعايير التحريرية المشتركة التنظيم أو الذاتية التي تتضمن التمثيل العادل والمنصف للأشخاص ذوي الإعاقة وتوصيفهم من قبل مقدمي الخدمات المرخص لهم ومقدمي المحتوى الآخرين في برامجهم.
- 2.16 ينبغي لهذه المدونات التحريرية أيضاً أن تحدد صراحة أن أي شروط تتناول حماية الجمهور من التمييز أو المحتوى الضار أو المهين ينبغي أن تشمل صراحة حماية الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي تشجيع مقدمي الخدمات المرخص لهم على التوسع في هذه السياسات في ما لديهم من مدونات ومبادئ توجيهية للمنتجين ومقدمي المحتوى.
- 3.16 وينبغي وضع هذه المدونات/المعايير التحريرية بالتشاور مع طائفة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي [للهيئة التنظيمية الوطنية]، في أي متطلبات تضعها بشأن مدونة من هذا القبيل، أن تحرص على أن يكون هذا التشاور إلزامياً.
- 4.16 وينبغي كذلك أن يُطلب من مقدمي الخدمات المرخص لهم التوعية بالمدونة وأحكامها بالعمل بانتظام على تضمين معلومات عن المدونة في كل ما لديهم من مواد الدعاية. وينبغي أن تكون هذه المواد الدعائية ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي مختلف الإعاقات لضمان التوعية بأحكام المدونة على نطاق واسع. وينبغي أن تتضمن المواد الدعائية إعلانات الخدمة العامة المنتظمة بشأن المدونة فضلاً عن معلومات عن كيفية تقديم شكوى بصدد أي انتهاكات مزعومة لأحكامها.
- 5.16 ينبغي أن يُطلب من مقدمي الخدمات المرخص لهم تقديم تقارير سنوية إلى [الهيئة التنظيمية الوطنية] عن جميع الشكاوى الواردة بشأن المدونة وكيف تم حلها.

170 قد ترغب البلدان في أن يكون لديها عتبة امتثال دنيا أو قد تقرر ألا يكون لديها أي إعفاءات على الإطلاق. وحيثما يكون هناك حكم بشأن الإعفاءات، تتوقف عتبة النسبة المئوية المحددة للإعفاءات على عدد السكان وحجم الجمهور في البلد. ويسعى هذا الحكم إلى استبعاد المحطات المحدودة الجمهور التي قد تضطر إلى تكبد نفقات عالية نسبياً للامتثال للمتطلبات. وفي بعض الحالات، قد يطلب من الجهات المعنية المساهمة في تمويل وكالة تنشأ لتعزيز النفاذ إلى الخدمات التلفزيونية. مثال ذلك، لا يطلب من قنوات الجمهور المنخفض في المملكة المتحدة أن تشمل لغة الإشارات في البرامج ولكن يطلب منها المساهمة في تمويل صندوق ائتمان أنشئ لتكليف إعداد برامج تتضمن ميزات إمكانية النفاذ.

171 المعايير التي تستخدمها هيئة الاتصالات والهيئة الفيدرالية للاتصالات على سبيل المثال تأخذ في الاعتبار عوامل التكنولوجيا والسوق والبرامج بما في ذلك طبيعة الخدمات (خدمات البث العامة مقابل الخاصة) والحصة في السوق والمنصة (الرقمية مقابل التماثلية) ونسق/نوع البرامج والقدرة التقنية وتأثير مقدم الخدمة على العمليات.

172 يتوقف إدراج هذا الشرط على الإطار التشريعي والسياساتي العريض في كل بلد على حدة. وفي بعض البلدان (مثل الولايات المتحدة) لا تدخل الهيئة التنظيمية الوطنية على الإطلاق في المبادئ التوجيهية أو المعايير بشأن محتوى هيئة التحرير بسبب الحماية الدستورية. ولكن في العديد من البلدان الأخرى، تتمتع الهيئة التنظيمية الوطنية بقدر من الرقابة على معايير أو مدونات هيئة التحرير التنظيمية الذاتية أو المشتركة (كما هو الحال في كندا، حيث توافق الهيئة CRTC على المدونات التي تضعها وتنفذها هيئات الصناعة). وفي البعض الآخر (مثل جنوب إفريقيا)، يطلب من الهيئة التنظيمية الوطنية وضع مدونة تحرير من هذا القبيل وما يتصل بها من سياسات تنظيمية والتي تنطبق من ثم على أي من المرخص لهم ممن لا ينضم إلى هيئة تنظيم ذاتي.

6.16 وينبغي للهيئة التنظيمية الوطنية، أو لأي هيئة أخرى مسؤولة عن البحوث، إجراء بحوث منتظمة بشأن تمثيل وتوصيف الأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج الفيديوية.

17 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ

1.17 ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تنشئ، بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي خدمات البرامج الفيديوية المرخص لهم وغيرهم من أصحاب المصالح ذات الصلة (تماشياً مع القسمين 6 و 8 في الوحدة 1)، والأهداف السنوية القابلة للقياس التي يتعين بلوغها من قبل مقدمي الخدمات المرخص لهم، وأن تصدر تقريراً سنوياً علنياً عن تنفيذ هذه السياسة والامتثال لها¹⁷³ وأن تتخذ إجراءات الإنفاذ اللازمة عند الاقتضاء.

2.17 ومن أمثلة الأهداف القابلة للقياس:

- النسبة المئوية من البرامج الفيديوية، بحسب نوع البرنامج، التي تقدم مختلف خدمات النفاذ، بما في ذلك العرض النصي المغلق ولغة الإشارات والوصف السمعي؛
- اتخاذ مقدمي الخدمات المرخص لهم خطوات فعالة للإعلان عن إمكانية النفاذ إلى خدمات البرامج التلفزيونية/الفيديوية لديهم والتوعية بها؛
- استخدام الأيقونات المعترف بها دولياً في أدلة البرامج الإلكترونية للدلالة على نوع الخدمة المقدمة؛
- وضع جميع أشكال البث في حالات الطوارئ في أنساق ميسورة النفاذ؛
- وضع معايير جودة الخدمة بشأن دقة وتزامن العرض النصي المغلق والوصف السمعي.

3.17 بالإضافة إلى ذلك، ينبغي وضع أهداف مرحلية لقياس التقدم المحرز في تنفيذ السياسة وما يتصل بها من مدونات قواعد السلوك واللوائح وشروط الترخيص والقدرة على تنفيذ السياسة ومدونات قواعد السلوك واللوائح وشروط الترخيص (من قبيل وضع الميزانيات اللازمة وبرامج التدريب) والتقدم المحرز في توفير البرامج التلفزيونية/الفيديوية الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة.

4.17 والوصول إلى المعلومات عن إمكانية النفاذ إلى البرامج التلفزيونية/الفيديوية للأوساط المعنية بالإعاقة أمر بالغ الأهمية لضمان فعالية الاستعراضات المقبلة لتدابير السياسة العامة لإمكانية النفاذ وقيام تدخلات السياسة العامة على الأدلة. ولتحقيق ذلك، ينبغي للهيئة التنظيمية الوطنية أن تحدد متطلبات الإبلاغ لإحاطة أوساط الإعاقة علماً بمتطلبات تمكين النفاذ الواردة في السياسة وما يتصل بها من مدونات قواعد السلوك واللوائح وشروط الترخيص. وينبغي إجراء استعراض واف من قبل الهيئات التنظيمية الوطنية لجميع متطلبات الإبلاغ للتأكد من جمع البيانات الصحيحة فيما يتعلق بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على المستوى الصحيح من التفصيل وعلى فترات معقولة.¹⁷⁴

18 الاستعراض الدوري

1.18 نظراً لسرعة التطورات التكنولوجية وتغيرات ظروف السوق، يجب أن تستعرض هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

¹⁷³ حيثما تنشأ لجنة معنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو بالبرامج التلفزيونية/الفيديوية، يستعرض التقرير السنوي من قبل اللجنة. انظر القسم 1.5 من هذه الوحدة.

¹⁷⁴ قد يتعين تغيير متطلبات الإبلاغ في اللوائح، وهذا يتوقف على ما إذا كان قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيه قسم خاص يتناول الإبلاغ.

الملحق: نماذج من اللوائح 175

الهيئة الفيدرالية للاتصالات، الولايات المتحدة: أوامر الوصف الفيديوي، الإشعارات العامة، الإشعارات، النشرات الصحفية، صحائف الوقائع

ملخص: صحائف وقائع وتقارير ولوائح من إصدار الهيئة الفيدرالية للاتصالات عام 2000، نُقضت في عام 2002، تتطلب من الهيئات الإذاعية الأمريكية أن تصف 4 ساعات من البرامج أسبوعياً.

المرجع: www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html

مجلس النواب (الولايات المتحدة): H.R.6320 قانون إمكانية النفاذ إلى الاتصالات والفيديو للقرن الحادي والعشرين، 2008

ملخص: تشريع مقترح، الولايات المتحدة، يقضي بإمكانية النفاذ إلى تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) ومحتوى الإنترنت (العرض النصي، الأوصاف)، وأدلة الخيارات الميسورة النفاذ وواجهات المستعمل. يعيد سريان متطلبات وصف التلفزيون التي نُقضت.

المرجع: www.coataccess.org/node/32

الهيئة الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات (CRTC): إشعار عام بخصوص البث الإذاعي: CRTC 2007-101

ملخص: المتطلبات الكندية لموزعي البرامج التلفزيونية (البث، الكبلية، الساتلية) للقيام بوصف فيديوي في إشاراتها وضمن تمريرها إلى المستهلك.

المرجع: www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm

الهيئة الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات (CRTC): نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى التلفزيون

ملخص: عرض موجز لما هو الوصف ومن يستخدمه، مقدم الوصف الكنديون وروابط إلى اللوائح.

المرجع: www.crtc.gc.ca/ENG/INFO_SHT/b322.htm

مكتب الاتصالات (OFCOM): مدونة بشأن خدمات النفاذ إلى التلفزيون

ملخص: تحدد المدونة متطلبات الترجمة النصية ولغة الإشارات والوصف السمعي التي تنطبق على خدمات التلفزيون. وهي تشمل زيادة الأهداف على امتداد فترة عشر سنوات.

المرجع: <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>

الهيئة الاسترالية للاتصالات والوسائط (ACMA): خدمات البث (العرض النصي على التلفزيون) معيار 2013

ملخص: يضع هذا المعيار المعايير الإلزامية المتعلقة بالعرض النصي في خدمات التلفزيون. ويضع معايير لضمان سهولة قراءة العروض النصية (الموقع ومقاس الحرف واللون وما إلى ذلك) ودقتها وفهمها (مثال ذلك) تحديد هوية مختلف المتحدثين بما في ذلك الأصوات خارج الشاشة).

المرجع: www.acma.gov.au/~media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf

175 المصدر مجموعة أدوات إمكانية النفاذ الإلكتروني، انظر الموقع:

www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/television#regulations

الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

وُضعت السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب لفائدة واضعي السياسات والهيئات التنظيمية والكيانات الحكومية الأخرى الضالعة في وضع سياسات الحكومة بشأن شبكة الويب والحكومة الإلكترونية و/أو في تعزيز إمكانية النفاذ إلى الخدمات الحكومية وأصحاب المصلحة الآخرين، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والبرلمانيون، تبعاً لخصائص البلد.

وهي تزود البلدان بإطار لوضع سياسة لضمان إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى جميع المعلومات والخدمات الحكومية على الخط (بما في ذلك، على سبيل المثال، صفحات الويب ومواقع الويب وتطبيقاتها). وهذا يشمل المواقع الخارجية (المفتوحة للجمهور أو الخاصة) والداخلية (الأوساط المغلقة).

وقد تم إعداد هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (الاتفاقية)، وتماشياً مع مجموعة الأدوات التي وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات مع المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict) لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة (www.e-accessibilitytoolkit.org). وتنص الاتفاقية على أن الأطراف الموقعة مسؤولة عن ضمان إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وترمي هذه السياسة النموذجية إلى مساعدة البلدان الموقعة على وضع إطار سياسة لتحقيق ذلك. ويمكن للبلدان أن تعتمد هذه السياسة والأحكام التنظيمية حتى لو لم تكن من الأطراف الموقعة على الاتفاقية.

ويتوقف النجاح في بلوغ الأهداف المنصوص عليها في الاتفاقية على اعتماد البلد لسياسات إمكانية النفاذ والمساعدة إلى تنفيذها. والأمر منوط بكل بلد لاتخاذ قرار بشأن السياسات ذات الصلة وتوقيت تنفيذها وفقاً لما تنفرد به من ظروف. ومن شأن هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب أن تساعد البلدان على فهم الخطوات والمتطلبات العمومية وأن توفر لها الإرشاد في المجالات التي يمكن فيها تعديل السياسات القائمة أو وضع سياسات جديدة لمراعاة الظروف الوطنية.

والهدف من أي سياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب هو إزالة الحواجز أمام الأشخاص ذوي الإعاقة في استخدام مواقع الويب. مثال ذلك أن المكفوفين أو ضعاف البصر يحتاجون إلى مواقع ويب متوافقة مع قارئ الشاشة التي تقرأ النص جهرًا، وتوفر بدائل نصية لوصف الصور، وتسمح بتغيير حجم النص والصور وتنسيق الصفحات وتوفر معينات بديلة لتصفح شبكة الويب. ويحتاج الصم أو ضعاف السمع إلى عروض نصية لأي محتوى منطوق، بما في ذلك أشرطة الفيديو ومشغلات الوسائط وتطبيقات الويب (apps). وقد يحتاج الأشخاص الذين يعانون من إعاقة حركية إلى مزيد من الوقت لإنجاز المهام على موقع ويب وإلى آليات تصفح مبسطة متوافقة مع لوحة المفاتيح فقط ووظائف تحكم في الصفحة تسمح باستخدام أجهزة إدخال بديلة. 176

ويمكن تنفيذ سياسات شبكة الويب من جانب هيئة تنسيق حكومية، مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 177 وذلك كجزء من إجراءات الحكومة الإلكترونية. وبدلاً من ذلك، قد تعتمد الوزارات القطاعية سياسات نفاذ إلى جميع مواقع الويب التي تقع تحت مسؤوليتها. مثال ذلك، قد تنفذ وزارات التربية والتعليم سياسات النفاذ إلى شبكة الويب للجامعات الوطنية ووزارات المالية بالنسبة لكل مواقع الويب ذات الصلة بالجمارك والضرائب. وعلاوة على ذلك، قد تقرر البلدان أن تعتمد سياسات نفاذ إلى الويب قائمة بذاتها أو أن تدمج هذه السياسات ضمن مبادئ توجيهية عامة بشأن مواقع الحكومة على

176 لمزيد من المعلومات عن احتياجات إمكانية النفاذ لمختلف أنواع مستخدمي شبكة الويب، انظر الموقع www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html

177 الهند مثال على البلد الذي أدمجت فيه سياسة النفاذ إلى شبكة الويب في مبادئ توجيهية وطنية بخصوص مواقع الويب كجزء من تدابير الحكومة الإلكترونية في الهند تحت مسؤولية دائرة تكنولوجيا المعلومات التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

الويب. والغرض من هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب هو أن تكون مرنة بما فيه الكفاية لاستخدامها من جانب طائفة من أصحاب المصلحة والأطر المؤسسية الحكومية.

والهدف من هذه السياسة النموذجية هو مساعدة البلدان على وضع إطار سياسة يعزز إمكانية النفاذ إلى مواقع الحكومة على الويب للأشخاص ذوي الإعاقة باتخاذ الخطوات التالية:

- اعتماد سياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب، إما في شكل وثيقة قائمة بذاتها أو بدمجها في سياسة قائمة؛
 - التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة على وضع سياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛
 - توعية الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه السياسة وبالمواقع الحكومية الميسورة النفاذ في شبكة الويب؛
 - تحديد الهيئة المسؤولة التي تراقب وتضمن تنفيذ هذه السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛
 - ضمان امتثال المواقع الحكومية على الويب للمعايير الدولية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛
 - تحديد جميع المواقع الحكومية على الويب وتقييم جميع المواقع التي تغطيها هذه السياسة؛
 - قيام الوكالات الحكومية بتحديث سياسات المشتريات للتأكد من أن جميع عقود خدمات تطوير مواقع الويب تشترط مواقع ويب ميسورة النفاذ؛
 - توفير التدريب لمطوري مواقع الويب على إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛
 - توفير الإرشاد بشأن أدوات وإجراءات اختبار إمكانية النفاذ؛
 - جعل المواقع الحكومية ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي مختلف أنواع الإعاقة؛
 - رصد التقدم المحرز في إمكانية النفاذ إلى مواقع الويب الحكومية ونشر التقارير عنه؛
 - تشجيع الكيانات الخاصة التي تقدم خدمات مواقع الويب والتطبيقات والمحتوى إلى الجمهور على أن تأخذ في الاعتبار على أساس طوعي جميع جوانب إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة؛
 - توفير الإرشاد والحوافز لمؤسسات التعليم والجمعيات المهنية لتطوير دورات لطلاب علوم الحاسوب والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات بشأن إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب.
- ونظراً لخطوات التقدم السريع في التطورات التكنولوجية، تُشجع البلدان على اعتماد عمليات لإجراء استعراضات دورية للسياسة بعد اعتمادها، لتسخير هذه الفرص التكنولوجية على أفضل وجه.

السياسات الوطنية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب: الأطر المؤسسية والتشريعية

يتعين على البلدان أن تقرر مكان سياسة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب في إطارها المؤسسي والسياساتي والتشريعي. وحيثما توضع التشريعات بشأن إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب، هناك تغاير كبير في السياق القطاعي ونوع الصك التشريعي المستخدم في مختلف البلدان.

ومن الخيارات المتاحة للبلدان:

- (أ) الإحالة إلى إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب في إطار تشريعات محددة، مثال ذلك في واحد أو أكثر من المجالات التالية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية والمشتريات العامة والصحة والتعليم و/أو التشريعات القطاعية الأخرى؛

(ب) معالجة إمكانية النفاذ إلى الويب، صراحة أو ضمناً، في إطار مكافحة التمييز وتشريعات المساواة الموجهة نحو النفاذ المنصف إلى السلع والخدمات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة على نحو أعم. ويمكن لهذا النهج أن يمنح الأشخاص ذوي الإعاقة، فردياً أو جماعياً، الحق في التماس التعويض إذا تعذر عليهم النفاذ إلى خدمة عامة مقدمة عبر الإنترنت.

السياسات الوطنية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب: المعايير الوطنية مقابل المعايير الدولية

النهج المتبع في هذه السياسة النموذجية هو تطبيق الإصدارات الراهنة من المعايير الدولية الأكثر حجية لتجنب أي "تخلف تنظيمي" وكذلك المشاكل المحتملة لدوائر الصناعة والمستهلكين إذا كان لأي بلد بعينه أن يضع متطلبات متميزة غير متوائمة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب. وذلك لأن وضع معايير تنظيمية محددة للنفاذ إلى شبكة الويب قد يتطلب أولاً تعديل 'قانون التمييز إزاء ذوي الإعاقة' أو 'قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات' في البلد لتوسيع نطاقه وتوفير الصلاحية لوضع 'معايير الإعاقة'. وفي حال تعديل قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثلاً، هنالك تحديات في تنظيم الإنترنت من حيث الوقت اللازم لعمليات وضع المعايير الأخرى المنصوص عليها في القانون المذكور والإطار المؤسسي الذي ينطوي عموماً على إنشاء مكتب وطني للمعايير يرمي إلى تناول اعتماد نمط المعدات - وهو مجال سريع التغير.

وفيما يتعلق بالمعايير الدولية، تشير السياسة الحالية إلى المعيار WCAG 2.0 وإلى ما يعادله ISO/IEC 40500:2012. ومن الناحية العملية، وبينما يكون المرجع ISO ضرورياً لمواءمة المعايير الدولية والوطنية، فإن المرجع WCAG 2.0 يمكن الوكالات الحكومية من دمج أحدث التطورات في مجال إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب في بيئة تكنولوجيا متغيرة بسرعة.

سياسة نموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

1 تعاريف

- "الوثيقة الإلكترونية" تشير إلى ملفات قابلة للتنزيل يمكن للمستعمل الاطلاع عليها أو طباعتها أو ملأها خارج الخط أو على الخط.
- "المستوى A" يشير إلى مستوى الحد الأدنى من التوافق الذي يجب على موقع ما على شبكة الويب أن يفي به من حيث المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG)، أو توفير صيغة بديلة متوافقة من المستوى A.
- "المستوى AA" يشير إلى المستوى المتوسط من التوافق الذي يجب على موقع ما على شبكة الويب أن يفي به بعد أن يكون قد أوفى بجميع معايير نجاح المستوى A والمستوى AA من حيث المبادئ التوجيهية WCAG، أو توفير صيغة بديلة متوافقة من المستوى AA.
- "المستوى AAA" يشير إلى أعلى مستوى من التوافق الذي يجب على موقع ما على شبكة الويب أن يفي به بعد أن يكون قد أوفى بجميع معايير نجاح المستوى A والمستوى AA والمستوى AAA من حيث المبادئ التوجيهية WCAG، أو توفير صيغة بديلة متوافقة من المستوى AAA. 178
- "القطاع العام" يشير إلى الوزارات والدوائر الحكومية الوطنية والحكومة المحلية والوكالات الحكومية أو الوكالات العامة الأخرى التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية والاتصالات للجمهور وكذلك الموارد التعليمية العامة عبر مواقع شبكة الويب والبريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة (SMS) وغيرها من وسائل الاتصالات الإلكترونية. 179
- "الموقع على شبكة الويب" يشير إلى مجموعة كاملة من الملفات الإلكترونية الميسورة النفاذ من خلال اسم ميدان. وهي تشمل جميع صفحات الاستقبال في موقع الويب والصفحات (بما في ذلك تطبيقات وخدمات الويب والمحتوى المتولد دينامياً) المحال إليه من صفحات الاستقبال في موقع الويب وتطبيقات الويب الميسورة النفاذ من صفحات الويب هذه.
- "المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب 2.0" أو "WCAG 2.0" تشير إلى معيار شبكة الويب الذي وضعته مبادرة النفاذ إلى شبكة الويب (WAI) التابعة لاتحاد الشبكة العالمية (W3C). 180

2 توطئة

- 1.2 النفاذ إلى شبكة الويب أمر بالغ الأهمية لجميع أفراد المجتمع، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة. وتؤثر مسائل إمكانية النفاذ إلى الإنترنت ومحتوى وخدمات الويب على طائفة واسعة من الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة من حيث السمع والإدراك والبراعة والكلام والرؤية.
- 2.2 ويمكن تحقيق نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى شبكة الويب واستخدامها من خلال تطبيق معايير الويب الميسورة النفاذ، وذلك من أولى مراحل التصميم عبر تطوير مواقع الويب والاستمرار من خلال تعهد صفحات الويب وتعزيزها.

178 ملاحظة: لا يوصي المعيار ISO/IEC 40500:2012 باشتراط مستوى التوافق AAA كسياسة عامة لموقع بأكمله لأنه ليس من الممكن تلبية جميع معايير نجاح المستوى AAA لبعض المحتويات.

179 ينبغي للهيئة التنظيمية أن تسرد كل المؤسسات الحكومية التي ينطبق عليها ذلك أو أن تستخدم مرجعاً في التشريعات إذا كانت هناك تشريعات معمول بها بشأن الخدمات العامة.

180 هذا المعيار متاح في الموقع www.w3.org/TR/WCAG20/ ومدرج في الموقع www.w3.org/WAI/intro/wcag. وهو مشار إليه أيضاً بمثابة الصيغة 2.0 من المبادئ التوجيهية ISO/IEC 40500:2012 لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب، وهي متاحة في الموقع: www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625

3.2 والهدف من هذه السياسة هو تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من تصفح شبكة الويب والتفاعل معها. وهذا شرط هام من شروط السياسات الوطنية للخدمة الشاملة والنفاذ الشامل التي تسعى إلى زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والنطاق العريض على وجه الخصوص، بغض النظر عن الجهاز (حاسوب مكتبي أو لوحي أو جهاز متنقل، وما إلى ذلك) وضمان الشمول الرقمي لجميع فئات السكان .

4.2 وتقوم هذه السياسة على المبادئ الأربعة لنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الواردة في الصيغة 2.0 من المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (W3C/WAI) (كذلك المعيار ISO/IEC 40500:2012) وهي:

(أ) **قابلية الإدراك** - يجب تقديم المعلومات ومكونات واجهة المستعمل بأساليب يمكن للمستخدمين إدراكها. وهذا يعني ضرورة أن تمكن المعلومات والواجهة المستخدمين من إدراك المعلومات المقدمة (بحيث لا تكون خفية لجميع حواسهم)؛

(ب) **قابلية التشغيل** - يجب أن تكون مكونات واجهة المستعمل والتصفح قابلة للتشغيل. وهذا يعني أن جميع مكونات الواجهة يمكن تشغيلها من قبل المستعمل (بحيث لا تتطلب الواجهة تفاعلاً لا يستطيع المستعمل أداءه)؛

(ج) **قابلية الفهم** - يجب أن تكون معلومات وتشغيل واجهة المستعمل مفهومة. وهذا يعني تقديم واجهة بأسلوب يمكن المستعمل من فهم المعلومات فضلاً عن تشغيل واجهة المستعمل (بحيث يكون المحتوى أو التشغيل ضمن إمكانية فهمهم)؛

(د) **المتانة** - يجب أن يكون المحتوى متيناً بما فيه الكفاية بحيث يمكن تفسيره على نحو موثوق من قبل مجموعة متنوعة واسعة من المستخدمين، بما في ذلك التكنولوجيات المساعدة. وهذا يعني أن المستخدمين يجب أن يكونوا قادرين على النفاذ إلى المحتوى مع تقدم التكنولوجيات (نظراً لتطور التكنولوجيات وعملاء المستعمل، ينبغي أن يبقى المحتوى قابلاً للنفاذ).

5.2 يتضمن المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) اثني عشر توجيهاً مصنفاً بحسب هذه المبادئ الأربعة. وهناك لكل مبدأ توجيهي معايير نجاح قابلة للاختبار، وهي على ثلاثة مستويات: A و AA و AAA. وينطبق المستويان A و AA على جميع مواقع الويب، ولكن العديد من معايير النجاح من المستوى AAA غير قابلة للتطبيق أو غير مناسبة لعدد كبير من مواقع الويب، بما في ذلك العديد من المواقع التي توفرها الحكومة. ومعايير النجاح هذه هي الأساس لتحديد المطابقة مع المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012). وتنطبق معايير النجاح عموماً على تكنولوجيات ويب مختلفة (من قبيل HTML و CSS و JavaScript وغيرها) وهناك أساليب متعددة لتوافق مواقع الويب مع المعيار WCAG 2.0. ومع ذلك، يجب على القطاع العام أن يكفل وفاء كل صفحة ويب من مواقعه على الويب بمتطلبات التوافق مع المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012).¹⁸¹

3 تاريخ النفاذ والتطبيق

1.3 يمكن الإشارة إلى هذه السياسة بأنها "سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنفاذ إلى شبكة الويب" أو "سياسة النفاذ إلى شبكة الويب"، وسوف تدخل حيز النفاذ فور نشرها في [المنشور الحكومي الرسمي].

181 الاستراتيجية الانتقالية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب في أستراليا: www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html

- 2.3 تنطبق سياسة النفاذ إلى شبكة الويب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات العامة وبذلك تنطبق على مواقع الويب للقطاع العام¹⁸² والوثائق الإلكترونية المتاحة للجمهور في مواقع الويب للقطاع العام¹⁸³.
- 3.3 ومن ثم تنطبق هذه السياسة على جميع صفحات الويب وتطبيقات مواقع الويب ومواقع الويب التي تحتوي على معلومات وخدمات حكومية على الخط أو توفر سبل النفاذ إليها تحت سلطة [الهيئة المسؤولة]¹⁸⁴. والتوافق مطلوب في جميع مواقع الويب الحكومية الواقعة تحت سلطة [الهيئة المسؤولة] [أو التي تشغلها [الحكومة]/وزارة القطاع]، أو [الحكومة المحلية] أ [الكيانات العامة] وكذلك تلك التي تشغلها بالنيابة عن [الحكومة/وزارة القطاع] كيانات غير حكومية في إطار أي ميدان. وهذا يشمل المواقع الخارجية (التي تواجه الجمهور أو الخاصة) والداخلية (الأوساط المغلقة). أي أن التوافق مطلوب لكل مواقع الإنترنت والإنترنت والإكسترنات.
- 4.3 وتتطلب هذه السياسة أيضاً من [الهيئة المسؤولة] أن تعزز بين الوكالات ذات الصلة وكيانات القطاع الخاص اعتماد المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) على أساس طوعي من خلال برامج التوعية والتدريب بالتعاون مع الجمعيات المهنية ومنظمات وضع المعايير ومنظمات الأعمال. وينبغي لهذه البرامج الطوعية أن تعزز التوافق على غرار ما تشمله هذه السياسة بين مواقع الويب للقطاع الخاص.
- 5.3 تنص [الأحكام ذات الصلة من التشريع] على أن [الهيئة المسؤولة¹⁸⁵] هي المسؤولة عن رصد وتعزيز الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات (IT) وتحديداً لدعم تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطنين، بما في ذلك نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى محتوى شبكة الويب¹⁸⁶.

182 يمكن تكييف ذلك لسياسات إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب في قطاعات محددة باستبدال "القطاع العام" بعبارة [الصحة] [التعليم] [أو القطاعات الأخرى] حسب الاقتضاء.

183 لا ينطبق المعيار WCAG 2.0 على الوثائق الإلكترونية – انظر القسم 11 لتعريف إمكانية النفاذ إلى الوثائق.

184 تماشياً مع الهدف المتمثل في ضمان إمكانية تكييف هذه السياسة من قبل طائفة من الكيانات تبعاً للإطار القانوني والتنظيمي لبلد ما، كما هو موضح في المقدمة، يظهر اسم "الهيئة المسؤولة" بين قوسين معقوفين لتحديده حسب الاقتضاء. كذلك يتم توفير طائفة من الخيارات لتحديد الجهة المسؤولة عن تشغيل المواقع على شبكة الويب. ويلاحظ أن المعيار WCAG 2.0 ينطبق على تصفح شبكة الويب المتنقل: انظر www.w3.org/WAI/mobile/. وبينما لا يشمل إمكانية النفاذ إلى التطبيقات المتنقلة الكائنة في الأجهزة المتنقلة معيار محدد، ينبغي تطبيق نفس المبادئ المستخدمة في المعيار WCAG 2.0 والواردة في البند 4.2 على التطبيقات المتنقلة القابلة للتنزيل المتاحة من قبل الحكومة للجمهور: ينبغي للمستعملين ذوي الإعاقة أن يكونوا قادرين على إدراك وفهم المعلومات والتصرف إزاءها سواء استقيت بواسطة تطبيق متنقل عن طريق الإنترنت من مخد حكومي أو باستخدام البيانات المتولدة من الجهاز؛ وينبغي أن يكون التطبيق المتنقل متيناً. وأفضل وسيلة لتحقيق ذلك هي من خلال الاستفادة بشكل كامل من ميزات إمكانية النفاذ المدججة في نظم تشغيل الهواتف المتنقلة الرائدة.

185 يتوقف تحديد "الهيئة المسؤولة" على الإطار القانوني والمؤسسي للبلد. وهناك عدد من الخيارات، بما فيها سياسة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب تضعها الوزارة المسؤولة عن الاتصالات و/أو عن الحكومة الإلكترونية و/أو الوزارة المسؤولة عن الخدمات العامة والإدارة (أو في البلدان التي ليس لديها وزارات كهذه من قبل الجهة المسؤولة عن الاتصالات)، مع مساهمة كبيرة أو حتى المسؤولية من جانب وكالة منفذة مثل وكالة حكومية لتكنولوجيا المعلومات أو وكالة أخرى حيث يتم التعامل مع جميع الشؤون الوطنية لتكنولوجيا المعلومات أو وكالة مسؤولة عن إمكانية النفاذ مثل الوكالة المسؤولة عن قوانين الإعاقة أو مكافحة التمييز. ومن شأن المركزية في البلد أن تسهل التنسيق مع منظمات المعايير الدولية بما في ذلك معايير ISO و W3C وتجنب التناقضات التشريعية أو التنظيمية – من قبيل كيفية التعامل مع النفاذ إلى المحفوظات. وبدلاً من ذلك، يمكن أن تكون كل وزارة قطاع مسؤولة عن إمكانية النفاذ إلى مواقع الويب الخاضعة لمسؤوليتها، مثل وزارات الصحة والتعليم. وفي هذه الحالة، قد يكون لبلد ما العديد من سياسات النفاذ إلى شبكة الويب (وليس سياسة وطنية)، تشرف على كل منها وزارة محددة. ومن شأن "الهيئة المسؤولة" أن تؤثر على الطريقة التي يتم بها نشر سياسة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب ومكانتها القانونية وإمكانية إنفاذها.

186 يجب تعديل هذا الحكم ليتناسب مع الإطار القانوني والمؤسسي في كل بلد. والنهج المثالي هو مركزية الوظيفة وأن يكون لدى البلدان وزارة/وكالة رائدة تقود العملية وتدعم كل الوكالات الحكومية. وقد وضع كل من حكومة أستراليا وكوريا الجنوبية نهجاً فعالاً لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب للحكومة الإلكترونية في جميع الوكالات، بقيادة فريق تنسيق واحد. ومع ذلك، وحيثما كانت وزارة القطاع هي "الهيئة المسؤولة"، يمكن تعديل الحكم كما يلي: "ينص [الحكم التشريعي ذو الصلة] على أن [الهيئة المسؤولة] هي الجهة المسؤولة عن رصد وتعزيز الاستخدام الفعال

6.3 يجوز [للهيئة المسؤولة] أن تستعرض و/أو تَحُدِّث و/أو تعدل هذه السياسة بانتظام بناء على الدروس المستخلصة من تنفيذها الأولي وتطور المعايير وتوفر حلول التكنولوجيا الجديدة وإمكانية النفاذ إلى الويب وتنمية مهارات النفاذ بين المهنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات. وكحد أدنى، تستعرض هذه السياسة كل خمس سنوات وتحدِّث حسب الحاجة.

4 الولاية الوطنية للنفاذ إلى شبكة الويب

1.4 [البلد] طرف موقع على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ("الاتفاقية") التي دخلت حيز النفاذ في مايو 187.2008 وتقر هذه الاتفاقية بإمكانية النفاذ كشرط لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وتتطلب من الأطراف الموقعة أن تعتمد التدابير الملائمة لنفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت.¹⁸⁸ وهكذا فإن الالتزام قائم لضمان إمكانية النفاذ الكامل لجميع المواطنين إلى جميع مواقع الويب العامة. ويشمل ذلك:

1.1.4 "تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بالمعلومات الموجهة لعامة الناس باستعمال الأشكال والتكنولوجيات السهلة المنال والملائمة لمختلف أنواع الإعاقة في الوقت المناسب ودون تحميل الأشخاص ذوي الإعاقة تكلفة إضافية" على النحو المبين في المادة 21 (أ)؛

2.1.4 "قبول وتيسير قيام الأشخاص ذوي الإعاقة في معاملتهم الرسمية باستعمال لغة الإشارة وطريقة برايل وطرق الاتصال المعززة البديلة وجميع وسائل وطرق وأشكال الاتصال الأخرى سهلة المنال التي يختارونها بأنفسهم" على النحو المنصوص عليه في المادة 21 (ب)؛

3.1.4 "تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما فيها شبكة الإنترنت" كما هو منصوص عليه في المادة 2.9 (ز)؛

4.1.4 "تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيات ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيات والنظم في المتناول بأقل تكلفة" على النحو المنصوص عليه في المادة 2.9 (ح)؛

5.1.4 "كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور أو مقدمة إليه جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها" على النحو المنصوص عليه في المادة 2.9 (ب).

2.4 وترمي هذه السياسة إلى تحقيق التنفيذ التدريجي للأحكام المذكورة أعلاه من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للفقرة 2 من المادة 4 بشأن الالتزامات العامة.

الخدمات [التعليم الإلكتروني] [الصحة الإلكترونية] [غيرها] التي تقدمها الحكومة لجميع المواطنين، بما في ذلك نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى محتوى شبكة الويب.

187 عندما لا يكون البلد من البلدان الموقعة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة يمكنه أن يستخدم دستوره أو التشريعات الخاصة بحماية المستهلك أو مكافحة التمييز أو المشتريات أو النفاذ إلى المعلومات أو الخدمة الشاملة والنفاذ الشامل أو التشريعات الأخرى ذات الصلة (أو أي مزيج منها) كأساس للولاية على النحو المنصوص عليه في الأقسام التالية.

188 على النحو المحدد في المادة 9 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

- 3.4 يدعم دستور [البلد] الحق في المساواة أمام القانون. وهذا يشمل التمتع الكامل وعلى قدم المساواة بجميع الحقوق والحريات. ولتعزيز تحقيق المساواة يمكن اتخاذ التدابير التشريعية وغيرها من التدابير التي ترمي إلى حماية أو دعم الأشخاص أو فئات الأشخاص المحرومين بسبب التمييز الجائر.¹⁸⁹
- 4.4 وثمة عدد من السياسات والصكوك التشريعية التي تحتوي على أحكام رئيسية تدعم الهدف المعلن لهذه السياسة وهو تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى مواقع الويب. وهي تشمل:¹⁹⁰
- سياسة/تشريعات حماية المستهلك، اقتباس، وصف مختصر]
 - سياسة/تشريعات مكافحة التمييز، اقتباس، وصف مختصر]
 - سياسة/تشريعات المشتريات، اقتباس، وصف مختصر]
 - سياسة/تشريعات النفاذ إلى المعلومات، اقتباس، وصف مختصر]
 - سياسة/تشريعات الأشخاص ذوي الإعاقة، اقتباس، وصف مختصر]
 - سياسة/تشريعات أخرى، بما فيها سياسة/تشريعات قطاعية، اقتباس، وصف مختصر].

5 أهداف سياسة النفاذ إلى شبكة الويب

- 1.5 الغرض من هذه السياسة هو توفير التواصل الفعال عبر شبكة الويب لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات على قدم المساواة مع الآخرين، وذلك من خلال:
- 1.1.5 اتخاذ تدابير إلزامية لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ، على قدم المساواة مع الآخرين، إلى مواقع الويب للقطاع العام والخدمات والتطبيقات والمحتوى؛
- 2.1.5 تشجيع الكيانات الخاصة التي تقدم خدمات الويب والتطبيقات والمحتوى إلى الجمهور على أن تأخذ في الاعتبار على أساس طوعي جميع جوانب نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة؛¹⁹¹
- 3.1.5 تحديد إطار مؤسسي وإداري لضمان التنسيق الفعال مع المنظمات الدولية لوضع المعايير لتعزيز معايير النفاذ إلى شبكة الويب بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين؛
- 4.1.5 توفير الإرشاد والحوافز لمؤسسات التعليم والجمعيات المهنية¹⁹² لتنظيم دورات لطلاب علوم الحاسوب والمهنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات بشأن النفاذ إلى شبكة الويب.

6 التوعية

- 1.6 تقع مسؤولية التوعية بهذه السياسة وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عاتق [الهيئة المسؤولة] ويجب أن تشمل، في جملة أمور، استعراضاً وتقريراً سنوياً عن إنجازاتها من حيث هذه السياسة، بما في ذلك في اجتماعات الاستعراض مع الأشخاص ذوي الإعاقة.¹⁹³

¹⁸⁹ تدرج هذه الفقرة المتعلقة بالدستور فقط إذا كانت منطبقة.

¹⁹⁰ تضاف/تدرج حسب الاقتضاء.

¹⁹¹ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

¹⁹² انظر، على سبيل المثال، الرابطة الدولية للمهنيين المعنيين بإمكانية النفاذ، www.accessibilityassociation.org

¹⁹³ عندما تقوم بتنفيذ هذه السياسة وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الهيئة التنظيمية الوطنية، يمكن أن يندرج الاستعراض السنوي في إطار منتدى سنوي بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة. لمزيد من المعلومات عن المنتدى السنوي، انظر الوحدة 1، القسم 4.

2.6 تقع مسؤولية نشر الوعي بأدوات النفاذ إلى الويب المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة وبفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة وباقي أفراد المجتمع على عاتق [الهيئة المسؤولة] بالتعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين من القطاع الخاص والأوساط الأكاديمية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي توفير المعلومات المتاحة للجمهور بأنساق ميسورة النفاذ (انظر الوحدة 1، الإطار 2).

7 امثال مواقع الويب لدى القطاع العام لمعايير النفاذ

1.7 يجب أن يكون المعيار الواجب تطبيقه لهذه السياسة هو WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) وأي من مراجعاته اللاحقة. 194

2.7 يجب على [الهيئة المسؤولة] أن توفر التدريب والدعم لمؤسسات القطاع العام 195 لضمان تنفيذ متطلبات النفاذ إلى شبكة الويب.

3.7 ينبغي [للهيئة المسؤولة] أن تدعم تعيين أو توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من تنفيذ هذه السياسة. 196

4.7 يجب على [الهيئة المسؤولة] أن توفر الإرشادات بشأن إتاحة تطوير النفاذ إلى شبكة الويب وأدوات التنقيح والاختبار لدعم الامتثال لهذه السياسة في غضون [ثلاثة أشهر]. ويجب تحديث هذه الإرشادات وفقاً لتطورات تكنولوجيا الويب وأدوات التنقيح والاختبار المتاحة في السوق. 197

5.7 اعترافاً بأن الاختبار وإزالة أخطاء النفاذ إلى معظم مواقع الويب يمثلان مهمة معقدة تتطلب التنفيذ التدريجي، يجب على [الهيئة المسؤولة] أن تشجع وتوفر الإرشاد بشأن الاختبار وترتيب الأولويات وحل أخطاء النفاذ بطريقة معقولة.

6.7 حيثما يُعهد بمواقع الويب إلى مصادر خارجية من قبل دائرة حكومية أو هيئة عامة، أو من خلال منح تقدمها إدارة أو وكالة، يجب على الإدارة أو الوكالة الحكومية أن تتأكد من أن مقدمي الخدمات ملتزمون بهذه المتطلبات بخصوص إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 198

8 تقييم مواقع الويب لدى القطاع العام القائمة والخطط الانتقالية بشأن النفاذ

1.8 رغبةً في تسهيل تنفيذ هذه السياسة، قام [البلد] بتقييم مواقع الويب للحكومة الإلكترونية والقطاع العام القائمة ورأى أن عدد مواقع الويب التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية والمعلومات للجمهور في وقت نشر سياسة النفاذ إلى الويب هذه هو [يُدرج عدد المواقع]، وأن عدد مواقع الويب للقطاع العام غير المتاحة للجمهور هو [يُدرج عدد المواقع]. وثمة قائمة كاملة بمواقع الويب هذه والوكالات المسؤولة ووضع إمكانية النفاذ إلى كل موقع واردة في الملحق

194 انظر القسم 2.1 الذي يشرح لماذا تفضل هذه السياسة النموذجية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب المعايير الدولية.

195 ينبغي لكل سياسة أن تحدد مؤسسات القطاع العام ذات الصلة التي يتعين تدريب موظفيها. وهذا يشمل مثلاً جميع مؤسسات القطاع العام في حال وجود سياسة حوكمة إلكترونية وطنية تحت مسؤولية وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو جميع المستشفيات والعيادات والصيدليات العامة في حال وجود سياسة لقطاع الصحة.

196 بصفة عامة، يشجع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مستويات التنفيذ لأنه يزيد إلى حد كبير من احتمال المتابعة الكافية والنجاح – ليس فقط من الناحية التقنية وإنما بمثابة دعاء داخليين أيضاً.

197 هناك عدد من أدوات التحرير والاختبار لشبكة الويب التي يمكن تحديدها وتضمينها كرابط في موقع الهيئة المسؤولة في شبكة الويب لتمكين سهولة الامتثال من جانب الحكومة، ونشر الوعي. وثمة أمثلة من الأدوات يمكن الاطلاع عليها في موقع الويب لمبادرة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب التابعة لاتحاد الشبكة العالمية في: www.w3.org/WAI/RC/tools/complete.

198 انظر أيضاً الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

- A: قائمة بمواقع الويب للقطاع العام والوكالات أو المنظمات المسؤولة والمشمولة بسياسة النفاذ إلى شبكة الويب هذه حتى تاريخ نشرها، وسوف تقوم بتحديثها [الهيئة المسؤولة] سنوياً. 199
- 2.8 ولدى نشر هذه السياسة، يجب على كل وكالة تشغيل لموقع ويب مدرج في الملحق A أن تعين خبير نفاذ إلى شبكة الويب مسؤولاً عن الإشراف على تنفيذ هذه السياسة بالتنسيق مع [الهيئة المسؤولة].
- 3.8 ينبغي للوكالات والمنظمات التي تشغل المواقع المدرجة في الملحق A أن تحدد، في غضون [ثلاثة أشهر] من نشر هذه السياسة، سياسة المشتريات 200 للتأكد من أن جميع المشتريات من المنتجات أو البرمجيات أو التكنولوجيا أو الخدمات ذات الصلة بتطوير أو تصميم أو إنتاج أو الاستعانة بمصادر خارجية أو الحفاظ على مواقعها على شبكة الويب تشتمل على معايير نفاذ متسقة مع المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) وتيسير امتثالها له إلى أقصى حد ممكن. وسوف تقدم [الهيئة المسؤولة] الإرشاد بشأن هذا التحديث لسياسة المشتريات.
- 4.8 تحدد [الهيئة المسؤولة]، في غضون [ثلاثة أشهر] من نشر هذه السياسة، منهجيات ومقاييس الاختبار لتقييم إمكانية النفاذ إلى مواقع القطاع العام على شبكة الويب على أساس مستويات التوافق في المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012). وينبغي لهذه المقاييس أن تسمح بمقارنات متسقة عبر مجالات اهتمام الحكومة وعلى مر الزمن لقياس التقدم المحرز.
- 5.8 ينبغي للإدارات والوكالات والمنظمات التي تشغل المواقع المدرجة في الملحق A، في غضون [سنة أشهر] من نشر هذه السياسة، استكمال تقييم منهجي لمواقعها وللبنية التحتية لهذه المواقع ومهارات ومعارف موظفيها استعداداً لتطبيق المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012). ويجب تقديم تقرير عن الامتثال يخصص نتائج هذا التقييم إلى [الهيئة المسؤولة] بما في ذلك نتائج اختبار التوافق باتباع المنهجيات والمقاييس المحددة من قبل [الهيئة المسؤولة].
- 6.8 تقوم [الهيئة المسؤولة]، في غضون [تسعة أشهر] من نشر هذه السياسة، بتوليف التقارير المقدمة وفقاً للبند 5.8 من أجل تقديم تحليل لفجوة النفاذ إلى الويب على الصعيد الوطني مع تقييم لحجم وتعقيد المهام المطلوبة لتحقيق الامتثال للمعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) ووضع الخطط الانتقالية والتدريب التقني والحلول والمواد اللازمة لمساعدة الوكالات في انتقالها نحو الامتثال للمعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012).
- 7.8 ينبغي للإدارات والوكالات والمنظمات التي تشغل المواقع المدرجة في الملحق A، في غضون [12 شهراً] من نشر هذه السياسة، أن تضع في صيغتها النهائية فرادى خطط الانتقال نحو مستويات المطابقة المطلوبة، بما في ذلك الأهداف المرحلية المشفوعة بمقاييس المطابقة. وسوف يتم توليف تلك الخطط من قبل [الهيئة المسؤولة] وتقاسمها مع جميع المنظمات الضالعة في تنفيذ هذه السياسة.

9 مستويات التوافق للمواقع العمومية على شبكة الويب

- 1.9 توافق [الهيئة المسؤولة]، استناداً إلى فرادى خطط الانتقال، على مستويات المطابقة وحسن التوقيت التي تقترحها الإدارات والوكالات والمنظمات على أساس مستوى المطابقة A أو AA للمعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012).

199 ينبغي ألا يؤخر اشتراط تقييم إمكانية النفاذ إلى مواقع الويب اعتماد هذه السياسة. ويمكن تكييف الفقرة، بأن تنص مثلاً على ضرورة إكمال هذا التقييم في غضون [ثلاثة أشهر] من اعتماد السياسة. والغرض منها على الأقل هو توفير الوضوح بشأن الدوائر الحكومية والمؤسسات العامة التي تنطبق عليها السياسة. ويمكن أن تستخدم أيضاً لرصد التنفيذ التدريجي للسياسة. وعلى هذا النحو ينبغي تكييفها إذا لزم الأمر مع مراعاة السياق الخاص لكل بلد.

200 انظر الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المسورة النفاذ.

- 2.9 تأخذ متطلبات المطابقة وحسن التوقيت هذه في الاعتبار مدى أهمية كل من المحتوى والخدمات المقدمة إلى الجمهور ومستوى التعقيد للتحديث الرجعي لمحتوى الويب ومعماريات مواقع الويب وكذلك قدرة فرادى الوكالات على تنفيذ خطط انتقالها.
- 3.9 وبغض النظر عن الأحكام المذكورة أعلاه في البندين 1.9 و 2.9:
- (أ) ينبغي لجميع مواقع القطاع العام وصفحات الويب التي أنشئت بعد [12 شهراً] من تاريخ نشر هذه السياسة أن تفي بمستوى الامتثال A في المعيار ISO/IEC 40500:2012؛
- (ب) يجب ألا يتجاوز الجدول الزمني لمستوى الامتثال A لجميع مواقع القطاع العام على شبكة الويب [ستين] من نشر هذه السياسة؛
- (ج) يجب ألا يتجاوز الجدول الزمني لمستوى الامتثال AA [أربع سنوات] من نشر هذه السياسة؛
- (د) بلوغ المستوى AAA ليس إلزامياً، ومع ذلك، فهو مستوى مطابقة قد ينظر فيه كل مديري المواقع. ولا يمكن اشتراط مستوى المطابقة AAA لمواقع بأكملها لأنه ليس من الممكن في كثير من الأحيان الوفاء بجميع معايير النجاح للمستوى AAA لبعض المحتوى.
- 4.9 ينبغي أن تكون المطابقة وفقاً لمعايير النجاح النازمة في المعيار WCAG 2.0، وليس بناء على وثائق إعلامية داعمة مثل التقنيات.
- (أ) تنشر [الهيئة المسؤولة] مرة في السنة [أو بوتيرة أخرى حسب الاقتضاء] تقرير حالة عن مستوى الامتثال للمعيار ISO/IEC 40500:2012 من أجل جميع المواقع العمومية على شبكة الويب، وتوصي باتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق أهداف هذه السياسة.
- 10 التطبيق بأثر رجعي والمحتوى القائم في المواقع العمومية في شبكة الويب**
- 1.10 يجب على مؤسسات القطاع العام أن تحدد كل المعلومات الراهنة عن المواقع القائمة وينبغي لها أرشفة المعلومات المتقادمة حيثما كان مناسباً. ولتحسين شفافية المعلومات الحكومية، تشجع الوكالات على أرشفة المعلومات 'على الخط' لأن المواطنين يتوقعون مواصلة النفاذ إلى المعلومات الإلكترونية.
- 2.10 وعندما تُؤرشف صفحة ويب، يجب أن تبقى متاحة للجمهور في موقع قطاع عام، ولكن يجب أن تكون محددة بوضوح بأنها مؤرشفة. وينطبق هذا الحكم على محتوى المواقع التي توقفت عن العمل ما لم يتوفر هذا المحتوى من خلال موقع جديد أو موقع آخر للقطاع العام.
- 3.10 لا يشترط في مواقع الويب ومحتوى الويب التي أنشئت قبل نشر هذه السياسة والتي تأرشف أو توقفت العمل بما قبل مرور [سنة] على نشر هذه السياسة أن تفي بالمعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012).
- 4.10 تبقى مؤسسات القطاع العام مسؤولة عن امتثال كل محتوى الويب الذي لا يمكن النفاذ إليه، بغض النظر عن إمكانية أرشفة بعض عناصره، ويجب عليها أن تتخذ إجراءات تصحيحية حسب الحاجة. ومع ذلك، يمكن إتاحة النفاذ إلى المحتوى المؤرشف حسبما تملية الضرورة وعلى أساس كل حالة على حدة.
- 11 الوثائق الإلكترونية المتاحة في المواقع العمومية في شبكة الويب**
- 1.11 ضمان النفاذ إلى الوثائق الإلكترونية المتاحة في مواقع القطاع العام في شبكة الويب أمر بالغ الأهمية لكفالة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إليها على قدم المساواة مع الآخرين. وهذا يشمل كل المعلومات العامة المتاحة في الوثائق الإلكترونية أو أي استمارة مطلوبة لاستكمال الإجراءات الإدارية.

- 2.11 ينبغي لجميع الإدارات والوكالات العامة التي تدير مواقع ويب مدرجة في الملحق A التأكد من أن جميع الموظفين الذين يعدون الوثائق يتمتعون بالوعي والتدريب والكفاءة في استحداث وثائق ميسورة النفاذ واستخدام ضوابط النفاذ المدججة في برمجيات الإنتاجية المكتبية المألوفة، بما في ذلك برمجيات معالجة النصوص وتنسيقها والجداول الحسابية وغيرها من أدوات إعداد الوثائق الشائعة الاستخدام.
- 3.11 ينبغي أن تكون كل الوثائق الجديدة المستحدثة باستخدام أدوات الإنتاجية المكتبية الشائعة الاستخدام الموصوفة في البند 2.11 أعلاه ميسورة النفاذ في غضون [12 شهراً] على الأقل من نشر هذه السياسة.
- 4.11 يجب على كل إدارة أو وكالة عامة أن تحدد، في خطتها الانتقالية، عملية للتحقق من إمكانية النفاذ إلى الوثائق الإلكترونية الراهنة التي يستخدمها الجمهور في السياق العادي لتعامله مع مواقعها على شبكة الويب، وإعادة تنقيحها في نسق ميسور النفاذ عند الحاجة في موعد أقصاه [24 شهراً] من نشر هذه السياسة. وتعفى من هذا الحكم الوثائق المصنفة على أنها وثائق مؤرشفة.

12 أحكام من أجل القطاع الخاص والمجتمع المدني

- 1.12 ينبغي [للهيئة المسؤولة] أن تشجع القطاع الخاص والمجتمع المدني على تحقيق إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب والتمسك بالمعايير المنصوص عليها في هذه السياسة النموذجية للنفاذ إلى شبكة الويب من خلال:
- (أ) العمل، بالتعاون مع الاتحادات الصناعية وهيئات المجتمع المدني، بما في ذلك المنظمات المعنية بالإعاقة، على تعزيز الفوائد التي تعود على منظمات القطاع الخاص والمجتمع المدني لاعتماد المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012)؛
- (ب) التنسيق وتقديم الدعم لبرامج التوعية والتدريب بشأن النفاذ إلى شبكة الويب التي تنظمها الجمعيات المهنية والمجتمع المدني وشركات التدريب الخاصة والأوساط الأكاديمية؛
- (ج) تيسير تبادل الدراية والخبرة والمنهجيات لتحقيق المطابقة مع المعيار WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) بين كيانات القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني؛
- (د) تشجيع موظفي مواقع القطاع العام في شبكة الويب على الانضمام إلى الجمعيات المهنية أو منظمات المجتمع المدني الأخرى التي تنهض بإمكانية النفاذ إلى الويب.

2.12 ينبغي [للهيئة المسؤولة] أن تسعى إلى تشجيع الجمعيات المهنية في الصناعة لإصدار مدونات قواعد سلوك طوعية تجسد أهداف المطابقة والجداول الزمنية المماثلة لتلك المنصوص عليها في هذه السياسة لمواقع القطاع العام في شبكة الويب.

3.12 ينبغي [للهيئة المسؤولة] أن تدعم بناء القدرات والبرامج التدريبية لمنظمات المجتمع المدني الضالعة في مجال تعزيز إمكانية النفاذ وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وإشراك تلك المنظمات إلى أقصى حد ممكن في جميع جوانب تنفيذ هذه السياسة، بما في ذلك الأنشطة التشاورية المنتظمة والاستعراضات السنوية للتقدم المحرز.

13 المسؤوليات بشأن تنفيذ السياسة

- 1.13 تتولى [الهيئة المسؤولة] القيام بما يلي:
- (أ) الريادة بالمثل والوفاء على الأقل بالحد الأدنى من المتطلبات التقنية لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛
- (ب) تدعيم الخطط الانتقالية لجميع مواقع القطاع العام على شبكة الويب المحددة في الملحق A من أجل توجيه تنفيذ هذه السياسة في جميع الوكالات؛

- (ج) توفير التدريب والإرشاد بشأن تفسير هذه السياسة؛
- (د) العمل، في جميع الإدارات والوكالات الحكومية، على تقييم وتعزيز الحلول التقنية والقوالب في شبكة الويب الأكثر فعالية وكفاءة في ضمان إمكانية النفاذ إلى مواقع الويب؛
- (هـ) توفير الإرشاد بشأن أدوات اختبار إمكانية النفاذ وإجراءات الاختبار بحيث تستخدم جميع الأطراف أدوات متوافقة مع المبادئ التوجيهية المعتمدة للاختبار بغية تحقيق نتائج ومقاييس موحدة؛
- (و) وضع أهداف قابلة للقياس بالتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة ومديري مواقع الويب الحكومية وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين (تماشياً مع القسمين 6 و 8 في الوحدة 1)، ورصد ونشر التقدم المحرز في مواقع القطاع العام على شبكة الويب بناءً على قياسه بواسطة اختبارات إمكانية النفاذ، والتوصية بالإجراءات اللازمة لتحقيق أهداف هذه السياسة؛
- (ز) العمل على تدريب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاريع والأنشطة ذات الصلة بالنفاذ إلى شبكة الويب؛
- (ح) تنظيم اجتماع استعراض [سنوي] عن النفاذ إلى شبكة الويب لجميع أصحاب المصلحة المعنيين في تنفيذ هذه السياسة من أجل تبادل المعلومات عن التقدم المحرز والممارسات الفضلى والحلول.
- 2.13 تقع على عاتق دائرة نظم المعلومات ومديري مواقع الويب في الوكالات المدرجة في الملحق A مسؤولية القيام بما يلي:
- (أ) ضمان الامتثال لهذه السياسة؛
- (ب) إعداد الخطط الانتقالية للنفاذ؛
- (ج) اختيار وتنفيذ الحلول لحل قضايا تصميم مواقع الويب أو مواطن القصور في نظم إدارة المحتوى؛
- (د) ضمان توفر أدوات التأليف على شبكة الويب التي تدعم إنتاج المحتوى الميسور النفاذ على شبكة الويب؛
- (هـ) أتمتة النفاذ لتمكين المؤلفين من التحقق إلى أقصى حد ممكن في الوقت الفعلي؛
- (و) تدريب المستعملين والموظفين داخلياً على النفاذ إلى شبكة الويب؛
- (ز) تنظيم الاختبار المستمر لإمكانية النفاذ إلى مواقعهم على شبكة الويب؛
- (ح) معالجة مسائل إمكانية النفاذ المستبانة لمحتوى الويب الذي يديرونه.
- 3.13 تقع على عاتق الإدارات والكيانات الأخرى التي تسهم في توفير محتوى الويب والوثائق الإلكترونية لإدراجها في مواقع الويب العمومية مسؤولية القيام بما يلي:
- (أ) ضمان تدريب موظفي التحرير على إنتاج صفحات الويب والوثائق الميسورة النفاذ، وحيثما أمكن باستخدام البرمجيات التي تدعم إنتاج المحتوى الميسور النفاذ باتباع النهج الموضحة في الصيغة 2.0 من المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى أدوات التأليف؛
- (ب) التأكد من أن المحتوى الذي يقدمونه للنشر يمثل لهذه السياسة؛
- (ج) معالجة المسائل المتعلقة بإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب الذي يؤلفونه أو ينتجونه؛
- (د) التماس المساعدة الداخلية أو الخارجية لتأليف و/أو اختبار المحتوى.

14 الأهداف ومتطلبات الإبلاغ

1.14 بالإضافة إلى الرصد والتقييم الذي تجريه [الهيئة المسؤولة] بما يتماشى مع البند 1.13 أعلاه، ينبغي تحديد أهداف مرحلية لقياس القدرة على تنفيذ سياسة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب (من قبيل وضع الميزانيات وبرامج التدريب اللازمة).

2.14 الوصول إلى المعلومات عن إمكانية نفاذ الأوساط المعنية بالإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر بالغ الأهمية لضمان فعالية استعراضات تدابير سياسة النفاذ في المستقبل واستناد تدخلات السياسة إلى الأدلة. ولتحقيق ذلك، ينبغي للهيئة التنظيمية الوطنية أن تحدد متطلبات الإبلاغ لإحاطة أوساط الإعاقة علماً بمتطلبات النفاذ الواردة في هذه السياسة. وينبغي إجراء استعراض شامل من قبل [الهيئة المسؤولة] لجميع متطلبات الإبلاغ للتأكد من جمع البيانات الصحيحة فيما يتعلق بإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على المستوى الصحيح من التفصيل وعلى فترات معقولة.

15 الاستعراض الدوري

نظراً لسرعة التطورات التكنولوجية وتغيرات ظروف السوق، يجب أن تستعرض هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

الملحق A: قائمة بمواقع القطاع العام في شبكة الويب والوكالات أو المنظمات المسؤولة التي تشملها سياسة إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب حتى تاريخ النشر

[تدرج القائمة هنا]

الوكالة	موقع الويب	URL	تاريخ الإنشاء	معلومات الاتصال	

الملحق B: الموارد من أجل تنفيذ السياسات والمراجع التقنية 201

مقدمة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

ملخص: مقدمة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

المراجع: www.w3.org/WAI/intro/accessibility

الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ واضعو سياسة النفاذ؛ كل الناس

ملخص: كيف يستخدم الأشخاص ذوو الإعاقة شبكة الويب

المراجع: www.w3.org/WAI/intro/people-use-web

الكلمات الرئيسية: الإعاقة؛ النفاذ إلى شبكة الويب؛ التكنولوجيا المساعدة

الجمهور المستهدف: كل الناس

ملخص: لمحة عامة عن إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب لوضعي السياسة

المراجع: www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/websites

الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ وضع السياسة

الجمهور المستهدف: واضعو السياسة

ملخص: المنظور التجاري لإمكانية النفاذ

المراجع: www.w3.org/WAI/bcase/

الكلمات الرئيسية: W3C؛ إمكانية النفاذ؛ المنظور التجاري

الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ مديرو تنفيذ تكنولوجيا المعلومات؛ الناشطون في المجال

المعايير والمبادئ التوجيهية

ملخص: المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) الصيغة 2.0 (المعيار)

المراجع: www.w3.org/TR/WCAG/

الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ WCAG

الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ واضعو سياسة النفاذ؛ كل الناس

ملخص: كيفية العمل بالمبادئ التوجيهية WCAG 2.0: مرجع سريع مكثف لمطوري شبكة الويب

المراجع: www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/

الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ المبادئ التوجيهية WCAG

الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ واضعو سياسة إمكانية النفاذ؛ كل الناس

ملخص: لمحة عامة عن المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب

المراجع: www.w3.org/WAI/intro/wcag

الكلمات الرئيسية: W3C؛ WCAG؛ WAI؛ المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ

الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ واضعو سياسة النفاذ

ملخص: موارد W3C-WAI لتنفيذ النفاذ إلى شبكة الويب

المراجع:

Designing for Inclusion www.w3.org/WAI/users/
Implementation Plan for Web Accessibility www.w3.org/WAI/impl/
Involving Users in Web Projects for Better, Easier Accessibility www.w3.org/WAI/users/involving/
Evaluating web accessibility www.w3.org/WAI/eval/
Before and After Demonstration (BAD) www.w3.org/WAI/demos/bad/
الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ WCAG؛ أدوات النفاذ إلى شبكة الويب؛ طرائق النفاذ إلى شبكة الويب
الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب؛ واضعو سياسة إمكانية النفاذ؛ كل الناس

ملخص: مراعاة النفاذ إلى شبكة الويب – تدريب ومقالات ومواد

المراجع: www.webaim.org/

الكلمات الرئيسية: إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ تدريب؛ مقالات
الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب

ملخص: موارد W3C بشأن إمكانية النفاذ إلى الخدمات المتنقلة، بما في ذلك تطبيقات WCAG 2.0 على المحتوى والتطبيقات المتنقلة، وتطبيق
المبادئ التوجيهية لنفاذ العميل/المستعمل (UAAG) الصيغة 2.0 على واجهات مستعمل التطبيقات المتنقلة

المراجع: www.w3.org/WAI/mobile/

الكلمات الرئيسية: الخدمات المتنقلة؛ إمكانية النفاذ؛ الإعاقة
الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب

ملخص: مواد تدريبية W3C لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

المراجع: www.w3.org/WAI/training/

الكلمات الرئيسية: التدريب على إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب
الجمهور المستهدف: مدبرو إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب؛ مطورو شبكة الويب؛

ملخص: الدراسة الاستقصائية الدولية لسياسات إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب

المراجع: http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_7/id_150

الكلمات الرئيسية: الدراسة الاستقصائية لسياسات إمكانية النفاذ؛ التنظيم
الجمهور المستهدف: واضعو السياسة

التطورات والاتجاهات

ملخص: الممارسات الفضلى لخدمات شبكة الويب المتنقلة (MWBP)

المراجع: www.w3.org/TR/mobile-bp/ ; www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents

الكلمات الرئيسية: شبكة الويب المتنقلة؛ النفاذ؛ الممارسات الفضلى
الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب

ملخص: لمحة عامة عن المبادئ التوجيهية لتطبيقات الإنترنت الغنية الميسورة النفاذ

المراجع: www.w3.org/WAI/intro/aria

الكلمات الرئيسية: W3C؛ WAI؛ ARIA؛ الوسائط الغنية
الجمهور المستهدف: مطورو شبكة الويب

الملحق C: المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى شبكة الويب، الصيغة 2.0

تحدد 'المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى شبكة الويب' (WCAG 2.0) 202 - (ISO/IEC 40500:2012) كيفية تيسير النفاذ إلى محتوى شبكة الويب للأشخاص من ذوي مختلف أنواع الإعاقة وكذلك لكبار السن الذين تتغير قدراتهم بسبب الشيخوخة. وهي غالباً ما تساعد على تحسين قابلية الاستخدام لجميع المستخدمين. ومع أن هذه المبادئ التوجيهية تشمل عدداً كبيراً من المسائل فإنها لا تستطيع أن تتناول احتياجات كل الأشخاص على اختلاف أنواع ودرجات وتعدد إعاقاتهم.

وتطوي الصيغة WCAG 2.0 على 12 من التوجيهات المصنفة بموجب أربعة مبادئ (قابلية الإدراك، وقابلية التشغيل، وقابلية الفهم، والمتانة). ويبين الجدول الوارد أدناه كيف يمكن لهذه التوجيهات تحسين إمكانية النفاذ للمستخدمين على اختلاف أنواع إعاقاتهم. وللحصول على معلومات أدق عن فائدة الأحكام المحددة في المبادئ التوجيهية WCAG 2.0 ("معايير النجاح") في مساعدة الأشخاص على اختلاف أنواع إعاقاتهم، يرجى البحث عن بند "الفوائد المحددة لمعيار النجاح" متبوعاً برقم معيار النجاح في "فهم المبادئ التوجيهية WCAG 2.0". 203

التعليم	اللغة	الأعصاب	الكلام	الإدراك	السمع	الحركة	الرؤية	أمثلة لأشكال الضعف والإعاقة تتناولها المبادئ الأربعة والتوجيهات الاثنا عشر في الصيغة WCAG 2.0
								قابلية الإدراك
X	X			X	X		X	توفير بدائل نصية للمحتوى غير النصي
X	X	X		X	X		X	توفير عروض نصية ووصف سمعي للفيديو وبدائل أخرى للوسائط المتعددة
X	X	X		X	X		X	استحداث محتوى يمكن تقديمه بأساليب مختلفة، بما فيها التكنولوجيات المساعدة، دون خسارة في المعنى
X		X			X		X	تيسير رؤية وسماع المحتوى بما في ذلك الفصل بين المشاهد 'الأمامية' و'الخلفية'
								قابلية التشغيل
X	X	X	X			X	X	تمكين جميع الوظائف من لوحة المفاتيح
X	X	X	X	X	X	X	X	تزويد المستخدمين بالوقت الكافي لقراءة واستعمال المحتوى
		X		X				عدم تصميم المحتوى بطريقة قد تتسبب في نوبات عصبية
X		X		X	X	X	X	مساعدة المستخدمين على التصفح والعثور على المحتوى
								قابلية الفهم
X	X		X	X			X	جعل محتوى النص مقروءاً وقابلًا للفهم
X	X			X		X	X	تنظيم صفحات الويب بحيث تظهر وتعمل بأساليب يمكن التنبؤ بها
X	X	X		X				مساعدة المستخدمين على تجنب الأخطاء وتصحيحها
								المتانة
X	X	X	X	X	X	X	X	تعظيم التوافق مع أدوات المستعمل الراهنة والمقبلة، بما فيها التقنيات المساعدة

الوحدة 6: إطار السياسة للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

الغرض من هذه السياسة النموذجية هو إرشاد جميع الهيئات الحكومية المعنية بالمشتريات العامة في مجال معدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترمي سياسات المشتريات العامة التي تتطلب من الوكالات الحكومية شراء معدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ إلى تحقيق هدفين رئيسيين. أولاً يمكن للهيئات الحكومية، بفضل شراء معدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، توفير بيئة عمل ميسورة النفاذ لموظفيها وخدمات عامة ميسورة النفاذ للمواطنين. ثانياً، من شأن المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ أن تفتح سوقاً لهذه التكنولوجيا. فهي تعمل على تحفيز المصنعين ومقدمي الخدمات على إنتاج تكنولوجيا معلومات واتصالات ميسورة النفاذ وتشجع الموردين على تخزين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. وهذا يولد المزيد من المنافسة ويخفض التكاليف ويعزز إتاحة قدر أكبر من منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ في السوق. وتتسم مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ بأهمية كبيرة بالنظر إلى أن خمسة عشر في المائة من سكان العالم يعيشون مع شكل ما من أشكال الإعاقة والعديد من البلدان يزداد فيها عدد السكان المسنين الذين يعيشون مع إعاقات مرتبطة بالشيخوخة. وعلاوة على ذلك، فإن المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ متسقة مع اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

التزامات الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مسائل المشتريات

تعترف اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (فيما بعد الاتفاقية) بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها حقاً من حقوق الإنسان (المادة 9) وعامل تمكين لحقوق الإنسان الأخرى المنصوص عليها في مواد أخرى من الاتفاقية.

وكذلك تتطلب المواد 4 (أ) إلى 4 (د) تحت عنوان "الالتزامات العامة" من الأطراف الموقعة اتخاذ التدابير التشريعية والإدارية وغيرها من التدابير الملائمة لضمان احترام هذه الحقوق والامتناع عن أي عمل أو ممارسة غير متسقة مع الاتفاقية. ويُطلب من الهيئات والمؤسسات العامة على وجه الخصوص العمل وفقاً للاتفاقية. ويمكن أن تعتبر مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعدة لاستخدام الجمهور والتي لا يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استعمالها والنفاذ إليها بأنها مخالفة للاتفاقية.

وتيسيراً لتنفيذ الاتفاقية ورصدها، يترتب على الدول الأطراف الإبلاغ عما يلي:

- التدابير التشريعية وغيرها من التدابير المتخذة لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات؛
- المعايير والمبادئ التوجيهية التقنية لإمكانية النفاذ التي وضعت لتحقيق الهدف المذكور أعلاه، وكذلك الأحكام بخصوص مراجعة الوفاء بها وفرض عقوبات على عدم الامتثال لها وما هي الموارد المستخدمة لتشجيع إجراءات النفاذ؛
- استخدام أحكام المشتريات العامة وغيرها من التدابير التي تحدد متطلبات إمكانية النفاذ الإلزامية؛
- تحديد وإزالة العقبات والحواجز أمام إمكانية النفاذ داخل كل من القطاعين العام والخاص؛
- خطط النفاذ الوطنية الموضوعية مشفوعة بأهداف ومواعيد نهائية واضحة.

وعلاوة على ذلك، لدى بعض البلدان تشريعات تفرض على الوكالات الحكومية توظيف نصيب معين من الأشخاص ذوي الإعاقة. وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ شرط ضروري لتيسير النفاذ إلى مكان العمل وهو يعود بفوائد جمّة على الوكالات الحكومية والموظفين على السواء.

وهذا هو السياق الذي وضعت فيه وحدة إطار سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

عناصر سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

تقر هذه الوحدة بأن تلبية احتياجات نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تتحقق على نحو أكفأ من حيث التكاليف بالنظر فيها في مرحلة مبكرة من عملية الشراء والتطوير. وهذا يتماشى مع الفقرة 2 (ح) في المادة 9 من الاتفاقية التي تتطلب من البلدان "تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيا ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيا والنظم في المتناول بأقل تكلفة". وحرصاً على الوفاء بالتزامات شراء منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، يتعين على هيئات المشتريات العامة القيام بما يلي:

- تضمين بيانات واضحة عن احتياجات إمكانية نفاذ المستخدمين في جميع إعلانات المناقصات، استناداً إلى المعايير المعترف بها دولياً؛
- تطبيق عمليات تقييم المطابقة المنتظمة والشائعة الاستخدام للتحقق من أن منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتعين شراؤها تصل إلى المستوى المعلن لمطابقة إمكانية النفاذ.

وعلى صعيد الممارسة العملية، يمكن تحقيق الخطوة الأولى من خلال تعداد مجموعة من "بيانات الأداء الوظيفي" في الدعوة لتقديم العطاءات تمثل احتياجات المستخدمين المشار إليها في معايير إمكانية النفاذ الدولية. وثمة معياران من هذه المعايير، المعيار 508 في قانون الولايات المتحدة لإعادة التأهيل (المعيار 508) والمعيار الأوروبي EN 301 549؛²⁰⁴ "متطلبات إمكانية النفاذ في المشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا (المعيار EN 301 549)، يحتويان على مجموعة شبه متماثلة من بيانات الأداء الوظيفي.²⁰⁵

والغرض من بيانات الأداء الوظيفي هو أن تستخدم بمثابة وصف سهل القراءة نسبياً للأداء الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطلوب لتمكين المستخدمين ذوي الإعاقة من استبانة وتشغيل وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن النفاذ إلى المعلومات المقدمة، بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الإدراكية أو الحسية. ويمكن أن تستخدم هذه البيانات إما بمثابة متطلبات إلزامية أو معايير لإرساء المناقصة.²⁰⁶

ولكن اختلفت الصياغة والتعريف بين المعيار 508 والمعيار EN 301 549 فإن هذين المعيارين يتبعان نفس المنطق من منظور المستعمل لتحديد ما إذا كان من الممكن تشغيل منتج أو خدمة ما من قبل شخص من ذوي الإعاقة بقدر ما يمكن ذلك من قبل شخص دون إعاقة. ومن المهم أن نلاحظ أن اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ في الولايات المتحدة والمفوضية الأوروبية تعاوناً بشكل غير رسمي على مر الزمن على مواءمة نهجها في وضع المعايير للمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ وأن من المتوقع أن تتماشى تنقيحات المعيار 508، الجارية وقت نشر هذا التقرير، مع المعيار EN 301 549

²⁰⁴ تتوفر المراجع لهذين المعيارين في الملحق A: المعايير. معايير القسم 508 للهيئة المعنية بإمكانية النفاذ في الولايات المتحدة في مجال تكنولوجيا الإلكترونيات والمعلومات، قيد المراجعة حالياً. والمعيار الأحدث عهداً EN 301 549 الذي وضعته اللجنة التقنية المعنية بإمكانية النفاذ والعوامل البشرية لدى المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات (ETSI)، والفريق العامل المشترك المعني بإمكانية النفاذ الإلكتروني (JWG) في إطار CEN/CENELEC/ETSI. واللجنة الأوروبية للتوحيد القياسي/اللجنة الأوروبية للتقييس الكهربائي التقني/المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات. وتستخدم المعايير الأوروبية المختصر "EN".

²⁰⁵ يحتوي كلا المعيارين أيضاً على عدد كبير من متطلبات إمكانية النفاذ التقنية المفصلة. ومتطلبات إمكانية النفاذ التقنية هي حصائل موضوعية وقابلة للقياس يمكن أن يليها، أو يعجز عن تليتها، منتج ما أو خدمة ما في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يوفر كلا المعيارين أيضاً جدول مقارنة يبين أيّاً من المتطلبات يدعم أيّاً من بيانات الأداء الوظيفي.

²⁰⁶ قد تتطلب الهيئات المعنية بالمشتريات من الموردين التأكيد في ردودهم على أن حل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقترح يتوافق مع هذه البيانات عالية المستوى. ومن سبل تحقيق ذلك هو أن يُشترط على الموردين توفير التفاصيل بأن الحل المقترح يلبى جميع متطلبات إمكانية النفاذ التقنية ذات الصلة.

في عام 2015. ويعبر هذا التعاون عن التفاهم العام بين جميع أصحاب المصلحة على أن استخدام المعايير العالمية يساعد على تحقيق وفورات الحجم ويخفض التكاليف ويضمن قابلية التشغيل البيئي. ولهذا الأسباب، تقترح هذه السياسة النموذجية ضرورة أن تعتمد جميع الهيئات العامة لمشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ مجموعة من بيانات الأداء الوظيفي المقبولة عموماً، وحبذا لو كان ذلك بالإحالة إلى أي من هذين المعيارين.²⁰⁷

وتشتمل هذه السياسة النموذجية على عدة طرائق لتقييم إمكانية النفاذ في الحل المقترح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يتوقف على طبيعة وتعقيد المنتج أو الخدمة المشتراة بما في ذلك المنتجات الجاهزة للبيع والمنتجات المخصصة بناء على الطلب والنظم المتكاملة وتطوير النظم وتطوير المحتوى أو الخدمات. وفي جميع الحالات، فإن اعتماد أسلوب واضح ومنهجي لتقييم المطابقة هو سمة أساسية لسياسة مشتريات عامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

وثمة طريقة شائعة الاستخدام لتقييم المطابقة وهي أن يُطلب، في الدعوة إلى تقديم العطاءات، أن يقدم الموردون في ردودهم إعلاناً مفصلاً عن كيفية تطابق منتجاتهم مع معيار إمكانية النفاذ المعلن. ويتألف هذا "الإعلان الذاتي عن المطابقة" من استمارة نموذجية يملؤها المورد. وقد وضعت مبادرة طوعية، بقيادة مجلس صناعة تكنولوجيا المعلومات (ITI) بالتعاون مع اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ في الولايات المتحدة، "نماذج طوعية بشأن إمكانية النفاذ إلى المنتجات - VPATS"²⁰⁸، والغرض منها هو تبسيط عملية التقييم من قبل وكلاء المشتريات العامة على مستوى امثال المنتجات الفردية للمعيار 508 في الولايات المتحدة.²⁰⁹

وتوصي هذه السياسة النموذجية باستخدام الاستمارات الموحدة باعتبارها حجر الزاوية في تقييم مطابقة منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعيار إمكانية النفاذ ذي الصلة. فالنماذج الطوعية VPATS مثلاً توفر وصفاً متاحاً للجمهور لمطابقة العديد من منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة عموماً مع المعيار 508. انظر الملحق C لنموذج عينة يمكن استخدامه في الدعوة إلى تقديم عطاءات. وقد تختار البلدان، التي هي في المراحل الأولى من وضع وتنفيذ سياسة وعملية مشتريات عامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، الاعتراف بتقييم منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجاهزة الذي قامت بها بلدان ذات خبرة أطول في هذا المجال.

ويشير الملحقان A و B إلى معايير مناسبة عند صوغ متطلبات إمكانية النفاذ لأغراض تحقيق المطابقة مع بيانات الأداء الوظيفي، ويحتوي الملحق D على عدد من الموارد التي يمكن الاستعانة بها في وضع برامج التدريب وتمارين بناء القدرات.

207 إذا وُضع معيار دولي للمشتريات العامة بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، من قبيل معيار دولي ISO، يمكن للهيئات المعنية بالمشتريات العامة أن تطبق هذا المعيار.

208 انظر موقع 'صناعة تكنولوجيا المعلومات' (ITI) في شبكة الويب: www.itic.org/public-policy/accessibility. وفي الولايات المتحدة، يضم مجلس صناعة تكنولوجيا المعلومات - ITI - 'ال قالب الطوعي لإمكانية النفاذ إلى المنتج'، أو VPAT[®]، وهو أداة تستخدم لتوثيق مطابقة المنتج لمعايير إمكانية النفاذ. ويساعد قالب VPAT مسؤولي التعاقد الفيدراليين والهيئات الأخرى المعنية بالمشتريات في إجراء تقييمات أولية بشأن توفر المنتجات والخدمات التجارية "الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات" التي تتضمن ميزات تدعم إمكانية النفاذ.

209 قد تتطور قوالب VPAT من هذا القبيل بمرور الوقت لتشمل معايير إضافية مثل EN 301 549 و معيار ISO لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب. (ISO/IEC 40500 (2012): "تكنولوجيا المعلومات - الصيغة 2.0 من المبادئ التوجيهية W3C لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG). انظر أيضاً الوحدة 5: إطار السياسة لإمكانية النفاذ إلى شبكة الويب.

سياسة نموذجية بشأن المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

1

تعريف 210

- "إمكانية النفاذ"²¹¹ تشير إلى المدى الذي يمكن فيه استخدام المنتجات والنظم والخدمات والبيئات والتسهيلات من قبل مجموعة من السكان تتسم بأوسع مدى من الخصائص²¹² والقدرات لتحقيق هدف محدد في سياق استخدام محدد.²¹³
- "متطلبات النفاذ" هي الوصف الدقيق والقابل للاختبار لكل ميزة من ميزات الحل الذي توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتوخى تحقيقه.²¹⁴
- "التكنولوجيا المساعدة" هي الأجهزة أو البرمجيات المضافة إلى نظام يزيد من إمكانية نفاذ الفرد أو الموصولة به أو المدرجة ضمنه.²¹⁵
- "بيانات الأداء الوظيفي" هي سلسلة من البيانات التي تصف القدرات البشرية الروتينية والحسية والبدنية والإدراكية. وفي سياق هذه السياسة، تصف 'بيانات الأداء الوظيفي' الواردة في المعايير في الملحق A، والمشار إليها في الملحق B، القدرات التي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من التفاعل مع منتج أو خدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزات التي يتعين أن توفرها هذه التكنولوجيا عندما لا تتوفر قدرة بدنية أو إدراكية أو حسية أو لا يمكن استخدامها. **الملاحظة 1:** تُستخدم بيانات الأداء الوظيفي من قبل الهيئة المعنية بالمشتريات لكي تصف، على مستوى عالٍ، احتياجات المستعملين النهائيين ذوي الإعاقة فيما يتعلق بحل توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتوخى تحقيقه. **الملاحظة 2:** يمكن للهيئات المعنية بالمشتريات أن تصف على نحو أدق متطلبات النفاذ المحددة في إطار حل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوخى تحقيقه بالإحالة إلى المعايير المناسبة ذات الصلة.
- "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" تشمل طائفة واسعة من المعدات والبرمجيات والأجهزة والحواسيب والأنساق والنظم التي تمكن التواصل عبر الوسائل الإلكترونية. وهذا يشمل الأجهزة والنظم المستخدمة لتخزين ومعالجة

210 لا يسترشد المسؤولون عن المشتريات الحكومية بالضرورة بالسياسة الوطنية والإطار التشريعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولهذا قد تختلف التعريف والمراجع المستخدمة في هذه الوحدة عن تلك الموجودة في الوحدات 1 إلى 4 والتي تستهدف واضعي سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوطنية والهيئات التنظيمية لها. ومع ذلك، قد ترغب البلدان التي تضع سياسات المشتريات العامة في إدماج بعض التعريف المستخدمة في الوحدات السابقة من هذا التقرير حسب الاقتضاء، كتلك الواردة في الوحدة 1، الإطار 1.

211 تعرّف إمكانية النفاذ أيضاً في سياق قابلية الاستعمال في عدد من المعايير بما فيها ISO/TR 9241-20:2008 و ISO/IEC 26513:2009 – قابلية استعمال منتج أو خدمة أو بيئة أو مرفق من قبل الأفراد بأوسع طائفة ممكنة من القدرات.

212 تعتبر طائفة الخصائص والقدرات والأفراد بأوسع مجموعة من القدرات عموماً أنها تشمل قدرات طائفة واسعة من المستعملين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة والأشخاص الذين يعانون من شكل ما من أشكال الصعوبة المؤقتة.

213 "سياق الاستعمال يشمل الاستعمال المباشر أو الاستعمال بدعم من التكنولوجيات المساعدة." (مقتبس من [i.16] ISO 26800:2011 و ISO/TR 9241-100:2010 و ISO/TR 22411:2008). ويعرّف سياق الاستعمال بوصفه "المستعملين والمهام والمعدات (الأجهزة والبرمجيات والمواد)، والبيئات المادية والاجتماعية التي يستعمل فيها المنتج" (مقتبس من [i.14] ISO 9241-110).

214 ينبغي اختيار متطلبات إمكانية النفاذ بعناية من بين المعايير الدولية ذات الصلة التي وضعت خصيصاً لاستعمالها في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. ويحتوي الملحق A على قائمة بالمعايير التي توصي بها هذه السياسة لاستعمالها في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.

215 مقتبس من المعيار [i.15] ISO 9241-171

- واسترجاع المعلومات الإلكترونية وكذلك طائفة من الأجهزة والبرمجيات المستخدمة لاسترجاع هذه المعلومات، فضلاً عن تلك المستخدمة في التواصل، في الوقت الفعلي، مع أشخاص آخرين.²¹⁶
- "الأشخاص ذوو الإعاقة" هم الأفراد الذين لديهم إعاقات بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأجل،²¹⁷ والتي يمكن، في التعامل مع مختلف الحواجز، أن تعيق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين. ويعتبر أيضاً كبار السن المعاقون وظيفياً بمثابة أشخاص ذوي إعاقة.²¹⁸
- "المستعمل" هو الشخص الذي يتعامل مع منتج أو خدمة أو بيئة.²¹⁹

2 مقدمة إلى سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

- 1.2 يمكن الإشارة إلى هذه السياسة باسم "سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ" وهي تدخل حيز النفاذ فور نشرها في [المنشور الحكومي الرسمي]. ويجب أيضاً أن تنشر هذه السياسة في طائفة من المحافل الأخرى في نسق ميسور النفاذ لضمان الوعي على نطاق واسع بالمتطلبات المنصوص عليها في هذه السياسة.
- 2.2 [البلد] ملتزم بضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع المواطنين الآخرين، إلى جميع البرامج والخدمات والمعلومات الحكومية. ومن الضروري لتحقيق هذا الهدف أن تكون جميع أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها السلطات العامة و/أو يستخدمها موظفو السلطة العامة ميسورة النفاذ وقابلة للاستعمال من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة. وتسعى هذه السياسة إلى وضع العناصر الرئيسية لنظام مشتريات عامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ بحيث يستفيد جميع أصحاب المصلحة، بمن فيهم موظفو القطاع العام والأشخاص ذوو الإعاقة، من إجراءات مشتريات عامة محددة بوضوح.
- 3.2 [البلد] هو طرف موقع/صدّق على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ("الاتفاقية")، التي دخلت حيز النفاذ في مايو 2008. وتتطلب الاتفاقية من الأطراف الموقعة أن تعتمد التدابير المناسبة لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت على قدم المساواة مع الآخرين.²²⁰

²¹⁶ تعرف المادة 2 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة "الاتصالات" لتشمل: "اللغات وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلاً عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة، الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميسورة الاستعمال". انظر القسم 4.3 للاطلاع على أمثلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السائدة والتي تكون عادةً ضمن مشتريات الهيئات العامة.

²¹⁷ على النحو المحدد في المادة 1 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

²¹⁸ في بعض البلدان، مثل الولايات المتحدة، لا تميز سياسة الإعاقة بين الناس الذين لديهم إعاقات مؤقتة أو طويلة الأجل، وسيكون لكل بلد أن يقرر كيف يرغب في تحديد الأشخاص ذوي الإعاقة.

²¹⁹ مقتبس من ISO 9241-11: 1998. (من ISO/IEC Guide 71:2001, 3.6 و CEN/CENELEC Guide 6:2002, 3.6)

²²⁰ وفقاً للمادة 9 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، تدرج الالتزامات التالية، من بين أمور أخرى، في الاتفاقية:

- التزام الدول الأطراف بتوفير نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- إمكانية النفاذ إلى جميع المحتويات والاتصالات والأجهزة والبرمجيات والواجهات الحاسوبية؛
- تعزيز التكنولوجيات المساعدة وتوفير المعلومات في أنساق بديلة للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان نفاذهم إلى المعلومات؛
- ضرورة توفير المعلومات العامة للجمهور بأنساق وتكنولوجيات ميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة دون أي تكلفة إضافية؛
- ضرورة تشجيع إمكانية النفاذ إلى الاتصالات والخدمات المتنقلة، بما فيها الإنترنت، وخاصةً في البلدان النامية، وإمكانية النفاذ إلى الخدمات من خلال الحواسيب والهواتف المتنقلة وغيرها من التكنولوجيات والمنصات الناشئة.

- 4.2 وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مشمولة على وجه التحديد بموجب الاتفاقية، التي تنص في المادة 9 على أن: "التمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال ..."
- 5.2 وتتطلب المادة 32 (أ) من الاتفاقية بخصوص "التعاون الدولي" أن تكون البرامج الإنمائية الدولية شمولية وميسورة النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة. ودعمًا لهذا الهدف، يمكن استخدام هذه السياسة لأغراض الشراء التي تستخدم، على السواء، الأموال الواردة من برامج المساعدات الدولية والأموال من الإيرادات المحلية.
- 6.2 [الوزارة ذات الصلة وهيئة المشتريات المركزية] هما الهيئتان المسؤولتان عن المشتريات العامة على الصعيد الوطني والإقليمي والمحلي لتزويد الهيئات العامة بالمنتجات والخدمات التي تمكنها من أداء مهامها بما يعود بالنفع على المواطنين ومؤسسات الأعمال، بما في ذلك إمكانية النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة. و[الوزارة ذات الصلة وهيئة المشتريات المركزية] هما الهيئتان الرائدتان المسؤولتان عن تعزيز وتنفيذ وإنفاذ سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. وهناك في القسم 3 قائمة مفصلة بالأدوار والمسؤوليات بموجب السياسة الحالية. 221
- 7.2 وهذه السياسة:
- 1.7.2 تحدد الأدوار والمسؤوليات؛
- 2.7.2 تعرّف وتدرج إمكانية النفاذ كسمة لازمة في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك بمثابة معيار في الدعوة إلى تقديم العطاءات أو طلب العروض؛
- 3.7.2 تشجع على تحديد واستخدام المعايير المناسبة؛
- 4.7.2 توفر الإرشاد بشأن كيفية التحقق من تحديد متطلبات إمكانية النفاذ في عملية الشراء - من الدعوة الأصلية إلى تقديم العطاءات حتى إدارة العقود.
- 8.2 ويمكن أيضاً اعتماد هذه السياسة واستخدامها في المستويات الإدارية الإقليمية أو غيرها لتعزيز سياسة المشتريات العامة الميسورة النفاذ والممارسات في جميع دوائر القطاع العام.
- 9.2 وثمة عدد من السياسات والصكوك التشريعية على المستوى الوطني تحتوي أحكاماً رئيسية تدعم الهدف المعلن لهذه السياسة، وهو ضمان إدراج إمكانية النفاذ كمعيار في المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تشمل:
- 1.9.2 [سياسة/تشريعات المشتريات الوطنية]، [اقتباس]، [وصف مختصر]؛
- 2.9.2 [برامج لتحقيق وفورات الكفاءة في القطاع العام و/أو السلوك المسؤول اجتماعياً]؛ 222
- 3.9.2 [سياسة/تشريعات الحكومة الإلكترونية]، [اقتباس]، [وصف مختصر]؛
- 4.9.2 [سياسة/تشريعات النفاذ إلى المعلومات العامة]، [اقتباس]، [وصف مختصر]؛

221 تتوقف ماهية الجهات المسؤولة على إطار المشتريات في كل بلد ومن ثم ينبغي تكييف هذا القسم تبعاً لذلك.

222 تدرك المنظمات في شتى أنحاء العالم، وأصحاب المصالح فيها، على نحو متزايد ضرورة وفوائد السلوك المسؤول اجتماعياً. وهدف المسؤولية الاجتماعية هو المساهمة في التنمية المستدامة. وكذلك، يدرك المسؤولون عن المشتريات العامة على نحو متزايد الفوائد المحتملة للمشتريات العامة المسؤولة اجتماعياً، أي عمليات الشراء التي تأخذ في الحسبان واحداً أو أكثر من الاعتبارات الاجتماعية ومنها إمكانية النفاذ. وينبغي للهيئات العامة التي ترغب في تحقيق الأهداف الاجتماعية والتي وضعت استراتيجية لتنفيذ المشتريات العامة المسؤولة اجتماعياً أن تنظر في تضمين المشتريات الميسورة النفاذ في هذه الاستراتيجية.

- 5.9.2 [سياسة/تشريعات مكافحة التمييز/المساواة]، [اقتباس]، [وصف مختصر]؛
- 6.9.2 [سياسة/تشريعات الأشخاص ذوي الإعاقة]، [اقتباس]، [وصف مختصر]؛
- 7.9.2 [توظيف الموظفين من قبل السلطات العامة]، [وصف مختصر]، بما في ذلك أي أهداف لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- 8.9.2 [سياسة/تشريعات أخرى]، [اقتباس]، [وصف مختصر].
- 10.2 يشهد العديد من البلدان حالياً عملية إصلاح في القطاع العام. وبفضل إدراج إمكانية النفاذ بمثابة اعتبار في المراحل الأولى من تطوير وشراء منتج أو خدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحقق الهيئات العامة وفورات كبيرة في التكاليف بتجنب تكلفة تعديل منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد الشراء لتمكين المواطنين من النفاذ إلى البرامج والخدمات والمعلومات الحكومية والمساعدة على تمكين الموظفين ذوي الإعاقة في القطاع العام من العمل بشكل منتج في بيئة عمل شمولية.
- 11.2 ومن الإجراءات والشروط الأخرى، التي يمكن أن تسهم في فعالية اعتماد واستخدام سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، ما يلي:
- 1.11.2 التزام سياسي قوي على أعلى مستوى لتنفيذ السياسة الحالية؛
- 2.11.2 حيث هناك سياسة وطنية لتنفيذ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ينبغي الإشارة إلى سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ ودعمها في تلك السياسة؛
- 3.11.2 يمكن لنظم المشتريات العامة أن تعترف، على نحو مشروع وموضوعي، بالمشتريات الميسورة النفاذ إلى جانب الشفافية وعدم التمييز والمنافسة العادلة.
- 12.2 ولا يكفي أن تقتصر الهيئات العامة على تضمين إمكانية النفاذ في عملية الشراء بل يتعين عليها أيضاً تضمين متطلبات إمكانية النفاذ في جميع السياسات والإجراءات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك استخدام "البرمجيات المجانية" و"الخدمات المجانية" والصيانة المستمرة لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 3 الأهداف**
- 1.3 إدراكاً لإمكانية استخدام المشتريات العامة للمساعدة في تحقيق أهداف اجتماعية، تهدف هذه السياسة إلى المساهمة فيما يلي:
- 1.1.3 تحسين معيشة الأشخاص ذوي الإعاقة بالحرص على استخدام الهيئات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ في تقديم الخدمات العامة؛
- 2.1.3 توفير نظم وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجمهور الميسورة الاستعمال والنفاذ من قبل أكبر طائفة ممكنة من الناس؛
- 3.1.3 توفير بيئة عمل ميسورة النفاذ داخل القطاع العام؛
- 4.1.3 زيادة الطلب في السوق على ميزات إمكانية النفاذ في منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الاستفادة من القوة الشرائية لدى الحكومة؛
- 5.1.3 تشجيع المنافسة في دوائر الصناعة لتصميم وتطوير وتوفير المزيد من حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ، وبالتالي زيادة العروض في السوق من الحلول الميسورة النفاذ؛

- 6.1.3 التأثير على السوق لإنتاج المزيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ بتكلفة أخفض وذلك بتحويل اتجاه كل من العرض والطلب في السوق على النحو المذكور أعلاه.
- 2.3 إدراكاً لأهمية النفاذ إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وإلى خدمات الصحة والتعليم والإعلام والاتصالات في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، يجب الالتزام بالمبادئ التالية التي تقوم عليها هذه السياسة:
- 1.2.3 عدم التمييز؛
- 2.2.3 الاندماج؛
- 3.2.3 إمكانية النفاذ؛
- 4.2.3 الشفافية؛
- 5.2.3 القدرة على تحمل التكاليف؛
- 6.2.3 القيمة مقابل المال.
- 3.3 الهدف من هذه السياسة هو توفير إطار تمكين لدعم المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ من خلال:
- 1.3.3 تحديد المبادئ العامة التي يمكن بها تضمين إمكانية النفاذ في ممارسات المشتريات العامة؛
- 2.3.3 تحديد مجموعة رفيعة المستوى من احتياجات المستعملين تسمى "بيانات الأداء الوظيفي" تحدد بوضوح احتياجات المستعملين النهائيين الذين يستفيدون من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ؛
- 3.3.3 تحديد المراحل والأنشطة الحرجة في عملية المشتريات التي ينبغي خلالها النظر في مسألة إمكانية النفاذ. وهي تشمل؛
- (أ) الدراسة التحضيرية بما في ذلك تحليل الاحتياجات؛
- (ب) صوغ "الدعوة إلى تقديم العطاءات" أو "طلب العروض"؛
- (ج) "المتطلبات الإجبارية" ضمن "الدعوة إلى تقديم العطاءات"
- (د) المعايير ضمن "الدعوة إلى تقديم العطاءات" كتلك التي تستخدم لتحديد مقدم العطاء القادر على تنفيذ العقد المقترح، وتلك التي تستخدم لتقييم أفضل عطاء من الناحية الاقتصادية؛
- (هـ) التحقق من الامتثال؛
- (و) إمكانية النفاذ في شروط العقد؛
- (ز) إمكانية النفاذ في إدارة العقد.
- 4.3.3 تحديد نطاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن يُنظر فيه في إمكانية النفاذ للمشتريات العامة.²²³

223 تدعم هذه السياسة تضمين إمكانية النفاذ في جميع مراحل عملية الشراء. ومع ذلك قد لا تكون جميع المراحل ذات صلة بجميع عمليات الشراء. مثال ذلك، قد لا تُحدد الدعوة إلى تقديم العطاءات أي "متطلبات إجبارية"، أو قد لا يكون هناك إدارة عقود لكل عملية شراء، وقد تقرر هيئات الشراء أياً من المراحل أعلاه ينبغي أن تشمل إمكانية النفاذ كمتيار أو عامل، وبالتالي توفير 'مسارات' مختلفة إلى عملية مشتريات ميسورة النفاذ.

- 4.3 تنطبق هذه السياسة على المشتريات وعلى استخدام كل أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن القطاع العام، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
- 1.4.3 الحواسيب الشخصية المكتبية والحواسيب المتنقلة والأجهزة الحاسوبية المتصلة بها مثل الشاشات ولوحات المفاتيح والفئران؛
- 2.4.3 الأجهزة والتطبيقات المتنقلة، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وما يتصل بها من تطبيقات متنقلة؛
- 3.4.3 الأجهزة الحاسوبية مثل المخدمات والطابعات ولوحات التبديل والبدالات الفرعية الأوتوماتية الخاصة؛
- 4.4.3 مطايف الخدمة الذاتية وآلات التذاكر وغيرها من الأجهزة القائمة بذاتها المستخدمة لتوفير النفاذ العمومي إلى خدمة ما؛
- 5.4.3 البرمجيات مثل تطبيقات الإنتاجية المكتبية بما فيها معالجات النصوص والجداول الحاسوبية وقواعد البيانات؛
- 6.4.3 خدمات الاتصالات مثل الشبكات الثابتة والمتنقلة ونقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت؛
- 7.4.3 الخدمات السمعية المرئية والفيديوية؛
- 8.4.3 خدمات تطوير شبكة الويب والإنترنت؛
- 9.4.3 خدمات الحوسبة السحابية؛
- 10.4.3 تطوير البرمجيات وخدمات الصيانة؛
- 11.4.3 هواتف الطوارئ والبث الاذاعي وخدمات التوعية العامة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 12.4.3 خدمات الوسائط الاجتماعية.
- 5.3 ينبغي للهيئات العامة أن تكفل نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات العامة عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك في المقام الأول باعتماد وتنفيذ سياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ من أجل المشتريات العامة لجميع أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- #### 4 الأدوار والمسؤوليات
- 1.4 يجب على [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] أن تحدد، على الصعيد الوطني، من هم أكثر الموظفين صلة في القطاع العام وأن تكلفهم بمسؤوليات واضحة لضمان اعتماد هذه السياسة والتدريب على التوعية بها واستخدامها. ويمكن أن يشمل ذلك الأدوار والمسؤوليات في القطاع العام، ومنها:
- 1.1.4 [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية]، بما في ذلك المسؤول الكبير الذي تناط به المسؤولية العامة للمشتريات العامة؛
- 2.1.4 [المسؤول الحكومي الأول عن المعلومات]؛
- 3.1.4 [أهم اللجان/الهيئات المشتركة بين الإدارات التي تناط بها المسؤوليات عن استراتيجية المشتريات واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشرها]؛
- 4.1.4 [مسؤول كبير في كل دائرة/وكالة حكومية مسؤولة عن المشتريات العامة]؛
- 5.1.4 [رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات/المسؤول الأول عن المعلومات في كل دائرة/وكالة حكومية].

- 2.4 وتشمل الأدوار الرئيسية التي تناط بكبار المسؤولين و/أو الهيئات/اللجان ذات الصلة ما يلي:
- 1.2.4 التدريب وبناء القدرات والتوعية بهذه السياسة وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشراء هذه التكنولوجيا وإدارتها لاستخدامها من قبل الجمهور وموظفي القطاع العام؛
- 2.2.4 تعريف المعايير المنسقة وبيانات الأداء الوظيفي ومتطلبات النفاذ لاستخدامها في جميع مراحل عملية المشتريات العامة؛
- 3.2.4 وضع برامج التدريب والتوعية للموظفين لضمان مستوى متسق من التوعية والقدرة على تنفيذ السياسات في جميع دوائر السلطات العامة؛
- 4.2.4 إنشاء مكتبة للموارد العملية والأمثلة على الممارسات الفضلى للاستخدام من قبل الموظفين في إجراء عمليات الشراء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. ويمكن أن تشمل هذه الموارد أمثلة من استمارات موحدة، كتلك الواردة في الملحق C، ونص نموذجي لاستخدامه في الدعوة إلى تقديم العطاءات على أساس النهج المبين في القسم 8 أدناه.
- 3.4 يجب على [الوزارة ذات الصلة والهيئة التنظيمية] أن تحدد أو تسند المسؤولية إلى لجنة مراقبة ملائمة قائمة ومشتركة بين الإدارات تكون مسؤولة عن المراقبة والرصد والإبلاغ إلى [الوزارة ذات الصلة والهيئة التنظيمية] فيما يتعلق بامتنال جميع الهيئات العامة "لسياسة المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ". وتقوم هذه اللجنة أو الهيئة بما يلي:
- 1.3.4 تحديد تاريخ نهائي تعتمد بحلوله جميع السلطات العامة هذه السياسة؛
- 2.3.4 الطلب من جميع الهيئات العامة أن تقدم تقارير دورية عن التقدم المحرز في تنفيذ هذه السياسة؛
- 3.3.4 القيام بأنشطة الرصد الأخرى وفقاً لما يقتضيه القسم 16 بشأن "المتابعة والتقييم" للسياسة الحالية.
- 4.4 يتطلب الجزء الأكبر من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المؤسسة التصميم والتنفيذ والصيانة من جانب الهيئة العامة لتحقيق وتدعيم ممارسة إمكانية النفاذ للمستعملين النهائيين. 224
- 5 التدريب وبناء القدرات والتوعية**
- 1.5 تتخذ [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] الخطوات اللازمة لإحاطة جميع السلطات العامة علماً بالهدف من هذه السياسة وأحكامها بشأن المشتريات العامة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ ولتدريب الموظفين المعنيين على استخدامها.
- 2.5 توفر [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] للهيئات العامة التدريب المناسب وبناء القدرات في تضمين إمكانية النفاذ بمثابة معيار في شراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أن تشمل حصائل التعلم من هذا التدريب ما يلي:
- 1.2.5 ما هو المقصود من إمكانية النفاذ؛
- 2.2.5 كيف يستخدم الأشخاص ذوو الإعاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 3.2.5 الترويج لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ: الجانب الاجتماعي والتجاري؛
- 4.2.5 كيفية تحديد وتقييم إمكانية النفاذ في عملية الشراء؛

224 من قبيل الحالات التي يُسمح فيها للموظفين المساهمة بالمحتوى في موقع على شبكة الويب علماً بأن نظام إدارة المحتوى وإمكانية النفاذ إلى موقع الويب يتوقفان على كل من قدرة نظام إدارة المحتوى على نشر المحتوى الميسور النفاذ وعلى قدرة الموظفين على ضمان إمكانية النفاذ إلى المحتوى الخاص بهم.

- 5.2.5 كيفة طلب وتقييم الأدلة على أن الحل المقترح ميسور النفاذ؛
- 6.2.5 المعايير ذات الصلة والمبادئ التوجيهية والتشريعات والسياسات المتعلقة بالمشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.
- 3.5 يجوز [للوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] أن تضع المواد التدريبية ومجموعات الأدوات العملية لمساعدة موظفيها والموظفين المعنيين في الهيئات العامة على الإلمام بعملية شراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ وتحقيق أهداف التعلم المحددة في البند 2.5 أعلاه. 225
- 4.5 تسعى [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] وجميع السلطات العامة إلى ضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة والهيئات الممثلة لهم وتوعيتهم بمدى توفر الوسائل الجديدة والقائمة للنفاذ إلى الخدمات العامة المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. وينبغي أن يشمل ذلك جمع التعليقات على أحدث التجارب للأشخاص ذوي الإعاقة في الاستفادة من تلك الخدمات العامة المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ.
- 5.5 ينبغي أن تعين [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] جهة اتصال داخل الهيئة تلتزم وتتلقى التعليقات من دوائر الصناعة فيما يتعلق بالوضوح والفعالية التي يتم بمها تحديد معايير إمكانية النفاذ في الطلبات العامة لتقديم العطاءات.
- 6.5 يجب أن تكون جميع الأمثلة عن الممارسات الفضلى والموارد العملية ومجموعات الأدوات والمواد التدريبية وغيرها من المواد ذات الصلة في متناول جميع موظفي القطاع العام عبر موقع ويب مركزي أو إنترنت أو بوسائل أخرى، حسب الاقتضاء. ويجب الحفاظ على هذا المحتوى وتحديثه من قبل الهيئة العامة المناسبة مثل [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] أو [هيئة المشتريات المركزية] أو [الهيئة المركزية المسؤولة عن تنمية قدرات الموظفين في القطاع العام وتدريبهم]. 226
- 6 تحديد إمكانية النفاذ بمثابة ميزة مطلوبة في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**
- 1.6 يتعين على هيئات المشتريات أن تحدد بالضبط إمكانية النفاذ بمثابة ميزة مطلوبة في مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولذلك يوصى بالاعتباس من بيانات الأداء الوظيفي المعمول بها، كتلك المحددة في البنود من 5 إلى 13 في المعيار EN301 549، أو الإشارة إليها بوضوح في أي دعوة إلى تقديم العطاءات لوصف احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ إلى كامل وظيفية ووثائق منتج ما أو خدمة ما في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2.6 يجوز لهيئات المشتريات أن تقتبس أو تشير إلى المعايير المقبولة والمستخدمة عموماً كما هو موضح في الملحق A. 227
- 7 إمكانية النفاذ في الدراسة التمهيديّة**
- 1.7 عندما تقوم الهيئة المعنية بالمشتريات بدراسة تمهيدية قبل الشروع في عملية المشتريات العامة، يجب عليها تضمين إمكانية النفاذ كأحد الاعتبارات في الدراسة. إذ ترسي هذه الدراسة التمهيديّة الأساس لعملية مشتريات ناجحة. وتقوم الهيئة المعنية بالمشتريات بذلك من خلال النظر فيما يلي:
- 1.1.7 الاحتياجات التجارية التي ترمي عملية المشتريات إلى تلبيتها؛

225 يتضمن الملحق D عدداً من الموارد التي يمكن استخدامها في وضع هذه البرامج التدريبية وعمليات بناء القدرات.

226 ينبغي تحويل هيئة واحدة فقط المسؤولية في السياسة النهائية. وينبغي أن يتقرر ذلك بحكم السياق الخاص بكل بلد.

227 وضع كل من المفوضية الأوروبية والولايات المتحدة معياراً لإمكانية النفاذ لاستعماله في المشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويشار إلى الأول بوصفه EN 301 549، "متطلبات إمكانية النفاذ للمشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا" وإلى الثاني بوصفه القسم 508، قانون إعادة التأهيل في الولايات المتحدة لعام 1973. ويتضمن الملحق B النص ذي الصلة من المعيار EN 301 549 والمعيار 508.

- 2.1.7 احتياجات جميع المستخدمين المحتملين، ولا سيما المستخدمين النهائيين ذوي الإعاقة؛
- 3.1.7 السوق وقدرتها الكامنة على توفير خدمات أو حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تلبى الاحتياجات التجارية واحتياجات المستخدمين النهائيين المحددة أعلاه؛
- 4.1.7 يجوز للهيئة المعنية بالمشتريات في بعض الحالات المشاركة لدرجة ما في تصميم النظام كجزء من مواصفات المشروع خلال المرحلة التحضيرية. ويلاحظ أن القرارات التي تتخذ في هذه المرحلة قد يكون لها تأثير كبير على مستوى إمكانية النفاذ إلى النظام في نهاية المطاف. وتحقيق مستوى عالٍ من إمكانية النفاذ يبدأ في مرحلة التخطيط قبل الشراء.
- 2.7 الاحتياجات التجارية:
- 1.2.7 يجب، عند الاقتضاء، النظر في إمكانية النفاذ لدى تحليل الاحتياجات التجارية التي تُجرى كجزء من الدراسة التمهيديّة. ومن شأن ميزات النظام التي تجعل المنتجات أيسر استخداماً من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة أن تجعلها أيضاً أكثر ملاءمة وأسهل استخداماً من قبل المستخدمين الآخرين. وميزات إمكانية النفاذ مفيدة بشكل خاص عندما يصادف الناس صعوبات مؤقتة أو عندما تكون الظروف البيئية غير مواتية، مثل الإضاءة الخافتة أو الضوضاء العالية في الخلفية أو كثافة النشاط بين الناس بالقرب من المكان.
- 2.2.7 وعندما تؤخذ احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في الاعتبار منذ البداية، تقل ضرورة التكيف المكلف والحلول الفردية اللاحقة.
- 3.2.7 ومن الأسباب الأخرى للنظر في إمكانية النفاذ لدى تحليل الاحتياجات التجارية ما يلي:
- (أ) المنتجات الميسورة النفاذ والاستعمال تزيد من الإنتاجية؛
- (ب) الأدوات الميسورة النفاذ والاستعمال تمكن المستخدمين من بلوغ أهدافهم بكفاءة؛
- (ج) المنتجات والخدمات الميسورة النفاذ والاستعمال تخفض تكاليف الاستخدام لأنها تقلل من وقت التدريب والأخطاء؛
- (د) سهولة إمكانية النفاذ والاستخدام تقلل من الحاجة إلى التدريب وتقلل الوقت اللازم لدعم المستخدمين في حل المشكلات وتنفيذ المهام؛
- (هـ) سهولة إمكانية النفاذ والاستخدام تؤدي إلى زيادة الرضا بالعمل وتقليل الإجهاد والغياب بسبب المرض.
- 3.7 احتياجات المستخدمين:
- 1.3.7 ينبغي، حيثما أمكن، تحديد احتياجات المستخدمين من أجل وضع أساس لتضمين متطلباتهم في المتطلبات الإلزامية و/أو في معايير إرساء المناقصات. 228 وقد وضعت معايير من قبيل المعيار EN 301 549 أو المعيار 508 لتعريف الجهة المسؤولة عن المشتريات بمجموعة متنوعة من احتياجات المستخدمين.
- 2.3.7 عندما يتناول الأمر شراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لشخص معين فقد يتعين أن تقتصر هذه التكنولوجيا على تقديم الدعم لتلبية الاحتياجات المحددة لذلك الشخص.

228 عندما يتعين إدراج مجموعة فرعية من متطلبات إمكانية النفاذ، المستقاة من المعايير في الملحق B، بمثابة 'المتطلبات الإلزامية' ينبغي للهيئة المعنية بالمشتريات أن تؤكد قدرة السوق على تقديم الحلول التي تلبى هذه المتطلبات الإلزامية أثناء الدراسة التحضيرية.

- 4.7 قدرة السوق:
- 1.4.7 ينبغي للهيئة المعنية بالمشتريات أن تتقصى قدرة السوق الكامنة على تقديم الحلول الميسورة النفاذ. ويمكن تحقيق ذلك بتضمين إمكانية النفاذ بمثابة اعتبار في التقصيات والاستفسارات والمقابلات مع الموردين المحتملين.
- 2.4.7 ومن أمثلة الاستراتيجيات لتقييم مدى استعداد السوق لوضع وتوفير حلول إمكانية النفاذ ما يلي:
- (أ) سؤال الموردين المحتملين عن تطوير منتجاتهم الحالية والمستقبلية والتحقق مما إذا كانت إمكانية النفاذ تدرج على نحو متزايد في المنتجات والخدمات السائدة التي يقدمونها أم أنها ستكون ميزة مضافة.
- (ب) معرفة ما هي الجهات في سلسلة التطوير والتوريد في الحل النهائي (من المصنعين وتجار التجزئة) التي ينبغي أن تكون ضالعة في إمكانية النفاذ. 229
- (ج) النظر في مختلف نماذج الأعمال، ذلك لأن متطلبات النفاذ قد تتوقف على ما إذا كانت المنتجات والخدمات تباع بشكل منفصل، أم في رزم، أم إذا كانت المنتجات تباع بمثابة خدمات.
- (د) تضمين أسئلة، في التحقيقات والمقابلات، عما إذا كانت إمكانية النفاذ مندرجة في عمليات المورد وسياساته ونظام إدارة الجودة وغير ذلك، وبأي شكل.

8 التماس المعلومات في الدعوة إلى تقديم العطاءات عن قدرة المورد على توفير إمكانية النفاذ

- 1.8 قد يُطلب من الموردين، عند الاقتضاء، البرهان على قدرتهم على تقديم منتجات أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. حيث تكون القدرة التقنية و/أو المهنية لدى المورد على توفير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات صلة عندما يكون موضوع الشراء خدمة من قبيل تصميم موقع على شبكة الويب وتطوير برمجيات والتعاقد الخارجي بشأن عمليات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات مراكز الاتصال، وما إلى ذلك. 230
- 2.8 يجوز [للوارة المعنية والهيئة التنظيمية] أن تحدد مواصفات المورد الذي يتمتع بقدرات جيدة من حيث إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، آخذة في الاعتبار أن هناك أنواعاً مختلفة من الموردين في مجال هذه التكنولوجيا، من قبيل الشركات المصنعة للمعدات والبرمجيات ومقدمي الخدمات ومدججي النظم وتجار التجزئة والخبراء الاستشاريين. ويتعين على هيئات المشتريات أن تطلب من الموردين تقديم الدليل على قدرتهم على توفير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن أمثلة الأدلة التي يمكن أن تُطلب في الدعوة إلى تقديم العطاءات ما يلي:
- 1.2.8 وصف موجز لسجل المورد في مجال إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 2.2.8 وصف المنظمة والموظفين والسياسة وغير ذلك فيما يتعلق بمسائل إمكانية النفاذ، يحمل توقيع ممثل مفوض من جانب المورد؛
- 3.2.8 شهادة طرف ثالث بأن المورد يمثل للمواصفات المشار إليها في البند 1.8.

229 قد يكون من المستحسن مثلاً، في عملية شراء نظام لإدارة المحتوى لاستخدامه في إدارة مواقع الويب، الحصول على تقييم أولي للقدرة على إمكانية النفاذ لدى كل من مصنعي نظام إدارة المحتوى والمطور الذي يعمل على تكيف هذا النظام وتركيبه.

230 تقييم القدرة التقنية و/أو المهنية لدى المورد أقل أهمية في شراء منتجات قياسية جاهزة.

9 استخدام المعايير في صوغ متطلبات إمكانية النفاذ

- 1.9 يتعين على هيئات المشتريات أن تستخدم المعايير المناسبة والمعترف بها دولياً بشأن النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمناسبة للاستخدام في شراء هذه التكنولوجيا الميسورة النفاذ.²³¹
- 2.9 يتعين على الهيئات المعنية بالمشتريات، لدى تحديد المتطلبات الإلزامية ومعايير إرساء المناقصة، الإشارة إلى أقصى حد ممكن إلى المعيار ذي الصلة المدرج في الملحق A.
- 3.9 تقوم [الوزارة المعنية والهيئة التنظيمية] برصد تطورات التقييم وتحديث هذه القائمة تبعاً لذلك لدى وضع المعايير ذات الصلة في صيغتها النهائية أو تحديثها.²³²

10 تضمين إمكانية النفاذ بمثابة معيار في الدعوة إلى تقديم العطاءات بشأن المنتجات الجاهزة²³³

- 1.10 يجوز لهيئات المشتريات، حسب الاقتضاء، تضمين الدعوة إلى تقديم عطاءات مجموعة فرعية مناسبة من معايير النفاذ الواردة في المعايير المدرجة في الملحق A في مواصفات المتطلبات الإلزامية للمشتريات، وبالتالي ضمان وفاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة بأهم جوانب إمكانية النفاذ.²³⁴

231 تتسم العملية المنهجية في اعتماد واستخدام المعايير التقنية المتعارف عليها والمستخدم لشرء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ بأهمية بالغة لنجاح مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ لعدة أسباب:

- يمكن تحقيق وفورات حجم كبيرة من قبل كل من الصناعة والحكومة من خلال تطوير وشرء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتبع معايير مشتركة؛
- يمكن أن تحدث تجزئة بين المعايير عند إيلاء الأولوية لاستخدام المعايير المطورة محلياً بدلاً من اعتماد المعايير الدولية أو المساهمة في وضعها؛
- هناك اتجاه عالمي متزايد نحو تدويل معايير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة حالياً أو التي تُعتمد للاستخدام في مناطق مثل أوروبا أو أمريكا الشمالية وفي بلدان مثل أستراليا أو كوريا أو البرازيل.

ودعماً لهذا، تتضمن الاتفاقية أحكاماً محددة بشأن وضع ونشر واستخدام المعايير المقبولة عموماً وتقاسم المعارف التقنية. وتشجع الفقرة 2 (أ) من المادة 9 من الاتفاقية "وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لتهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه" ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها. وكذلك، تشجع الفقرتان (ب) و (ج) من المادة 32 على التوالي تبادل المعلومات والتعاون في مجال البحث والنفاذ إلى المعارف التقنية بين الدول الأطراف.

232 بُذلت جهود لمواءمة بيانات الأداء الوظيفي ومعايير ومتطلبات إمكانية النفاذ في كل من المعيارين المذكورين في الملحق A (مشروع المعيار EN 301 549 والمعيار 508). ومع ذلك وتجنباً للخلط ولتوضيح الدعوة إلى تقديم العطاءات قدر الإمكان بالنسبة للموردين المحتملين، تشجع الهيئات المعنية بالمشتريات على أن تختار واحداً من المعيارين وأن تستخدم ذلك المعيار وتشير إليه باستمرار في الدعوة إلى تقديم العطاءات.

233 لا تخضع المنتجات 'الجاهزة' لكثير من التكيف أو التطوير قبل التسليم. ومن الأمثلة على ذلك الحواسيب المتنقلة والحواسيب الشخصية والهواتف والطابعات والكاميرات.

234 يمكن إرفاق 'قالب إمكانية النفاذ إلى المنتج' بطلب الدعوة إلى تقديم العطاءات لاستعماله من قبل المورد. وينبغي أن يستند نسق أي قالب من هذا القبيل، إلى أقصى حد ممكن، إلى قالب مماثل يستخدم في مناطق أخرى لاستعماله مع المعايير الواردة في الملحق A. وينبغي أن تتضمن الدعوة إلى تقديم العطاءات، كحد أدنى:

- إشارة واضحة إلى مسابقة المشتريات التي سوف تستخدم فيها؛
- إشارة واضحة إلى موضوع المشتريات؛
- إشارة واضحة إلى المعيار الذي اقتبست منه متطلبات إمكانية النفاذ؛
- القائمة الكاملة بمتطلبات إمكانية النفاذ ذات الصلة بعملية المشتريات والمستقاة من المعايير المدرجة في الملحق B ذات الصلة بعملية المشتريات هذه.

وثمة دليل مفيد بشأن صوغ الدعوة إلى تقديم العطاءات يتضمن إمكانية النفاذ، بعنوان 'كتابة طلب تقديم العطاءات' وضعه مركز التميز في التصميم العالمي، يمكن الاطلاع عليه في الموقع: <http://universaldesign.ie/useandapply/ict/itprocurementtoolkit/stagesofprocurement/rft>

- 2.10 وعلى وجه الخصوص، تدرج متطلبات إمكانية النفاذ ضمن وصف "المتطلبات الإلزامية" في الدعوة إلى تقديم العطاءات، حيث يكون الغرض من المشتريات هو استخدامها إما من قبل أفراد الجمهور أو موظفي القطاع العام، فيما عدا بعض الحالات المبررة. (انظر القسم 15 بشأن "الإعفاءات").
- 3.10 عندما يستهدف العطاء المتلمس حلاً مخصصاً أو بناء على الطلب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب أن يكون الوفاء بالمتطلبات الإلزامية والتحقق منها عند تسليم الحل محددًا في الاتفاق.
- 4.10 عندما تكون الصيانة المستمرة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً من العطاء، يجب أن تكون مسؤولية الحفاظ على أداء نفاذ نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورصده ومعالجته محددة في الاتفاق.
- 5.10 يجب على الهيئة المعنية بالمشتريات التأكد من أن متطلبات إمكانية النفاذ المدرجة بمثابة متطلبات إلزامية متناسبة وعملية.
- 6.10 يجب أن تتسم متطلبات إمكانية النفاذ، عندما تدرج، إلى أقصى حد ممكن بالوظيفية، أي أن تحدد الوظائف والنتائج بدلاً من تحديد الحلول التقنية وأن تستند إلى متطلبات إمكانية النفاذ الموصى بها في القسم 9 بشأن استخدام المعايير.
- 7.10 عندما يتعين تقييم المناقصات على أساس 'المناقصة الأفضل من الناحية الاقتصادية'، ينبغي لهيئات المشتريات أن تدرج معايير النفاذ في وصف المعايير لمنح العقد، المعروفة باسم 'معايير إرساء العطاء'، وبالتالي تشجيع الموردين على اعتماد إمكانية النفاذ بمثابة عامل منافسة. ومن أمثلة المعايير التي يتعين النظر فيها:
- 1.7.10 مدى الوفاء بالمعايير ذات الصلة ببناء على المعايير الواردة في الملحق A؛
- 2.7.10 رفع مستوى إمكانية النفاذ عن طريق الإحالة إلى معايير وظيفية مختارة خارج مجموعة المتطلبات المحددة في "المتطلبات الإلزامية".

11 تضمين متطلبات إمكانية النفاذ في عملية المشتريات من أجل تطوير المنتجات والخدمات

- 1.11 تُدرج متطلبات إمكانية النفاذ، بالنسبة للعقود التي تتناول تطوير منتج أو خدمة يُعتمد استخدامها من قبل أشخاص، سواء من عامة الجمهور أم من موظفي الهيئة المعنية بالمشتريات، في مواصفة وظائف وأداء المنتج أو الخدمة المطلوب تطويرها. وهذه المواصفة هي جزء من 'الدعوة إلى تقديم العطاءات' ومن 'العقد'.
- 2.11 ويجب إيلاء اهتمام خاص، في عملية المشتريات التي تنطوي على منتجات وخدمات مخصصة أو مفصلة بناءً على الطلب، إلى تضمين اختبار دقيق وإلى التحقق من الامتثال في عملية التطوير.

12 التحقق من الامتثال لمعايير إمكانية النفاذ في 'الدعوة إلى تقديم العطاءات'

- 1.12 يجب على الهيئة المعنية بالمشتريات التحقق من امتثال الموردين لجميع مطالبات معايير النفاذ المحددة في الدعوة إلى تقديم العطاءات. إذ قد يترتب على عدم الامتثال عواقب وخيمة بالنسبة للمستعملين ذوي الإعاقة.²³⁵
- 2.12 تبعاً لنوع المنتج أو الخدمة التي يتعين شراؤها، وعندما تدرج إمكانية النفاذ في سلسلة القيمة لمكونات التكنولوجيا في مشروع ما، قد يتم التحقق قبل إرساء المناقصة أو بعدها:
- 1.2.12 عندما يكون موضوع الشراء منتج جاهز، كما هو موضح في القسم 10، يجب أن يتم التحقق من الامتثال أثناء تقييم العطاءات في مرحلة ما قبل إرساء المناقصة في عملية المشتريات.

²³⁵ قد تعيق الخدمة العامة غير الميسورة النفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة في ممارسة حقوقهم وواجباتهم المدنية. ويمكن أن تعيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير الميسورة النفاذ في مكان العمل الموظفين ذوي الإعاقة في أداء عملهم على نحو فعال. بيد أنه يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن إمكانية النفاذ يمكن أن تتحقق في مراحل مختلفة في سلسلة القيمة.

- 2.2.12 عندما يكون موضوع الشراء منتج أو خدمة مخصصة أو مفصلة بناء على الطلب، كما هو موضح في القسم 11، يجب أن يتم التحقق من الامتثال بعد إرساء المناقصة، بمجرد تسليم المنتج المطور و/أو كجزء من عملية تسليم الخدمة المستمرة.
- 3.12 عندما يمكن للموردين الحصول على شهادات امتثال لمعيار النفاذ أو إمكانية الحصول عليها خلال المهلة المقررة، يجوز للهيئة المعنية بالمشتريات أن تطلب شهادة كدليل على الامتثال.
- 4.12 من أمثلة الشهادات ذات الصلة التي قد تُطلب ما يلي:
- 1.4.12 الإعلان الذاتي عن المطابقة من جانب المورد؛ و/أو
- 2.4.12 الإعلان الذاتي عن المطابقة من جانب المورد، مع معلومات داعمة عن كيفية إجراء تقييم المطابقة؛²³⁶ و/أو
- 3.4.12 الإعلان الذاتي عن المطابقة من جانب المورد، مع معلومات داعمة عن قبول النتائج التي تصدر عن هيئات في بلدان أخرى تجري تقييمات مطابقة مماثلة للمنتجات الجاهزة؛ و/أو
- 4.4.12 شهادة، صادرة عن طرف ثالث مستقل، بمثابة التحقق من الامتثال (شهادة الطرف الثالث).²³⁷
- 5.12 قد تقرر الهيئات المعنية بالمشتريات، على أساس كل حالة على حدة، ما هو نوع الشهادة التي تطلبها. ويجب أن يستند هذا القرار إلى عدد من العوامل، بما في ذلك درجة حياد الشهادة المطلوبة والتأثير على المستعمل في حالة عدم الامتثال والتكلفة والوقت اللازم لاستكمال تقييم المطابقة من قبل المورد والملاءمة فيما يتعلق بعملية تطوير وتصنيع الغرض موضوع الشراء.
- 6.12 قد يكون الإعلان الذاتي عن المطابقة في معظم الحالات كافياً ونسبياً وعملياً. وقد تُطلب شهادة من طرف ثالث في الحالات التي يمكن أن يؤدي فيها عدم الامتثال إلى مخالفات كبيرة لخصوصية المستعمل أو إلى خطر على صحة المستعمل وسلامته.
- 7.12 عندما تختار الهيئة المعنية بالمشتريات القيام بالتحقق من الامتثال في مكان عملها، وعندما تستند المتطلبات إلى معايير، تستخدم طرائق الاختبار (إن وجدت) المحددة في المعيار. وتشمل أشكال الاختبار الأخرى التي يمكن استخدامها الاختبار من جانب المستعمل والاختبار الأوتوماتي باستخدام أدوات اختبار متخصصة ووسائل وأدوات تحقق تحاكي مختلف الصعوبات الحسية.²³⁸ ويتعين أن يقوم بعملية التقييم فريق مطلع ومؤهل تأهيلاً مناسباً.

²³⁶ الإعلان الذاتي بشأن المطابقة هو بيان صادر عن المورد أو المصنّع، بناء على قرار بعد استعراض، يشهد على تحقيق متطلبات محددة. ويتخذ القرار ويقوم بالاستعراض المورد أو المصنّع. وقد يشير المورد إلى عمليات التقييم، إن وجدت، التي قامت بها أطراف أخرى أولى أو ثانية أو ثالثة، ولكن المورد مسؤول بالكامل عن الشهادة.

²³⁷ لمزيد من المعلومات عن مختلف أنواع تقييم المطابقة، انظر CEN/CLC/ETSI TR 101 552 "إرشادات لتطبيق تقييم المطابقة على متطلبات إمكانية النفاذ للمشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا".

www.etsi.org/deliver/etsi_tr/101500_101599/101552/01.00.00_60/tr_101552v010000p.pdf

يحدد المعيار EN ISO/IEC 17000:2004 نشاط تقييم المطابقة الذي يقوم به طرف ثالث بأنه نشاط "يؤديه شخص مستقل أو هيئة مستقلة عن الشخص أو المنظمة التي تقدم الغرض وعن مصالح المستعمل في ذلك الغرض". والكلمة التي يعول عليها في هذا التعريف هي "مستقل". ويستخدم التقييم من طرف ثالث في بعض الأحيان من قبل الشركة المصنعة أو المورد لدعم إعلان الطرف الأول. وتشمل المعايير المعمول بها المعيار EN 45011 (انظر الملحق 7.A) لاستصدار شهادة المعيار EN ISO/IEC 17020 (انظر الملحق 5.A) للتفتيش.

²³⁸ لمزيد من المعلومات عن الاختبار من جانب المستعمل، انظر:

www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/useresting. ويحتفظ بقائمة شاملة بأدوات التحقق من إمكانية النفاذ من قبل اتحاد الشبكة العالمية (W3C) في الموقع www.w3.org/WAI/RC/tools/complete. وهناك أداة رائعة بشأن التحقق من إمكانية

8.12 يجوز، في الحالات التي تضطلع بها الهيئة المعنية بالمشتريات في بلد ما بعملية تقييم المطابقة بشأن منتج معين أو خدمة معينة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنشر النتائج، أن تختار الهيئة المعنية بالمشتريات في بلد آخر الاعتراف بهذا التقييم كدليل على المطابقة كجزء من عملية الشراء الخاصة بها.

13 إمكانية النفاذ في شروط العقد

1.13 يجب على الهيئة المعنية بالمشتريات التأكد من أن العقد يمكنها بالقدر الكافي من التحقق من وفاء المنتج أو الخدمة المقدمة بمتطلبات النفاذ المحددة أثناء سريان العقد. وهذا يعني ضرورة تحديد متطلبات النفاذ وعملية التحقق في العقد. وينبغي أن تتضمن المواصفة ما يلي:

- متطلبات النفاذ والمعايير المحددة في الدعوة إلى تقديم العطاءات المستوفاة في المنتج/الخدمة المعروضة وفقاً للعطاء،
- عند الاقتضاء، المتطلبات المتفق عليها في المفاوضات،
- الشروط القانونية.

14 إمكانية النفاذ في إدارة العقود

1.14 عندما تضع الهيئة المعنية بالمشتريات مجموعة من الإجراءات لمتابعة أداء الموردين خلال فترة سريان العقد (تعرف أيضاً باسم إدارة العقود)،²³⁹ يجب أن تتضمن هذه المجموعة إجراءات للحفاظ على الاستمرار في الوفاء بمتطلبات النفاذ.

2.14 يجب أن تولي إجراءات متابعة إمكانية النفاذ اهتماماً خاصاً إلى أن المسائل المتعلقة بإمكانية النفاذ أثناء سريان النظام المتعاقد عليه غالباً ما ترتبط بكيفية استخدام نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبإجراءات الصيانة والتطوير المستمر لإمكانية التشغيل بين مكونات النظام المضافة أو المعدلة وبمزاي النفاذ في النظام والأجهزة المساعدة التي يقدمها طرف ثالث من الموردين. ولذلك ينبغي أن تدرج اختبارات المستعمل في عملية الصيانة.

15 الإعفاءات

1.15 بما أن استخدام أو تصميم أنواع معينة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة لأغراض عسكرية أو لأغراض الأمن الوطني أو الاستخبارات الوطنية قد يستدعي الإحاطة بطابع السرية، يجوز [لوزارة المالية ووكالة المشتريات العامة الوطنية أو هيئة أخرى مسؤولة عن تنفيذ ورصد هذه السياسة] أن تحدد مجموعة من الشروط الضرورية لإعفاء هذه الأنواع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تطبيق هذه السياسة.

2.15 يجوز تطبيق جميع الإعفاءات الأخرى لإدراج إمكانية النفاذ كشرط في المشتريات العامة لمنتجات أو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي لا يشملها البند 1.15 من خلال تقديم طلب خطي إلى [وزارة المالية ووكالة المشتريات العامة الوطنية أو هيئة أخرى مسؤولة عن تنفيذ ورصد هذه السياسة] يُحدد فيه:

النفاذ وإرسال النصوص تضم اختبارات المحاكاة، وهي شريط أدوات إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب:

www.paciellgroup.com/resources/wat/ie

²³⁹ من الاعتبارات الأخرى لإدارة العقود ما يلي:

- رصد خطة تسليم وإنجاز اختبار القبول،
- إدارة أداء المورد وفقاً لمعايير الجودة المحددة مسبقاً والمبينة في العقد،
- إدارة التغييرات والاختلافات في احتياجات العملاء،
- تطبيق إجراءات التعاقد لمعالجة التغييرات.

- 1.2.15 وصف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزمع شراؤها؛
- 2.2.15 الأساس المنطقي لاستبعاد إمكانية النفاذ كمعيار في شراء هذه التكنولوجيا؛
- 3.2.15 الترتيبات المتخذة لتمكين أفراد الجمهور من ذوي الإعاقة من النفاذ على أساس منصف إلى المعلومات أو الخدمات العامة المكافئة؛
- 4.2.15 الترتيبات المتخذة لتمكين موظفي القطاع العام من ذوي الإعاقة من النفاذ على أساس منصف إلى المعلومات أو الخدمات المكافئة ذات الصلة بالعمل.

16 الرصد والتقييم

- 1.16 تحرص [وزارة المالية ووكالة المشتريات العامة الوطنية أو هيئة أخرى مسؤولة عن تنفيذ ورصد هذه السياسة] على اعتماد جميع التدابير المبنية في السياسة الحالية من قبل جميع هيئات المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستخدامها من قبل الجمهور أو العاملين في القطاع العام.
- 2.16 يمكن أن تشمل عملية الرصد التحقق من محتوى الدعوات إلى تقديم العطاءات التي تنشرها الهيئات العامة لإدراج إمكانية النفاذ كمعيار مفيد وقابل للقياس في شراء منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أن نشر نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحقق مستوى النفاذ كما هو مخطط له.
- 3.16 يجب أن تُستعرض هذه السياسة خلال سنتين على الأقل. وتُلتمس، خلال عملية الاستعراض، وجهات النظر من الأشخاص ذوي الإعاقة واللجنة المعنية بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات²⁴⁰ والمنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة والهيئات العامة التي تنفذ هذه السياسة ودوائر الصناعة.

17 الاستعراض الدوري

- 1.17 نظراً لسرعة التطورات التكنولوجية وتغير ظروف السوق، يجب أن تستعرض هذه السياسة كل سنتين على الأقل.

240 انظر الوحدة 1. عندما لا ينشئ بلد ما لجنة من هذا القبيل، يمكن تحقيق نفس الهدف من خلال الاستعراض الدوري للوائح القائمة رهنأ بالتشاور مع الجمهور الذي يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

الملحق A: المعايير

يعتبر المعياران التاليان مناسبين للاستخدام في صوغ متطلبات إمكانية النفاذ لأغراض تحقيق المطابقة مع بيانات الأداء الوظيفي:

- اللجنة المعنية بإمكانية النفاذ في الولايات المتحدة: "المعايير والمبادئ التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" للمعيار 508 من قانون إعادة التأهيل والمعيار 255 من قانون الاتصالات لعام 1996
- المعيار الأوروبي EN 301 549؛ 242 "متطلبات إمكانية النفاذ للمشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا" 243

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن الإحالة إلى المعيار ISO/IEC 40500 (2012): "تكنولوجيا المعلومات - المبادئ التوجيهية لاتحاد الشبكة العالمية (W3C) بشأن إمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) الصيغة 2.0" 244 لشراء تكنولوجيا الويب أو تطوير شبكة الويب أو محتوى وخدمات شبكة الويب.

ويمكن أن تستخدم في:

- تحديد متطلبات إمكانية النفاذ للمتطلبات الإلزامية في الدعوة إلى تقديم العطاءات؛
- تحديد المعايير الفرعية لمعايير إرساء المناقصة في الدعوة إلى تقديم العطاءات؛
- تحديد متطلبات إمكانية النفاذ لاستخدامها في توصيف وظائف وأداء المنتج أو الخدمة المزمع تطويرها لإدراجها في العقد وفي الدعوة إلى تقديم العطاءات.

241 الامتثال لهذه المعايير، المتاحة في الموقع www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf، إلزامي بالنسبة للوكالات الفيدرالية في الولايات المتحدة وفقاً للقسم 508 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973. وهذا القسم قيد التحديث حالياً.

242 تستخدم المعايير الأوروبية المختصر "EN".

243 المعيار EN 301 549 متاح في www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf. وهذا المعيار الأوروبي الجديد الذي صدر في يناير 2014 مستكمل بسلسلة من ثلاثة تقارير تقنية (TR 101 550 و TR 101 551 و TR 101 552). وتحدد هذه الوثائق معاً متطلبات إمكانية النفاذ التي يمكن تطبيقها على طائفة واسعة من المنتجات والخدمات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الحواسيب والهواتف الذكية وغيرها من الأجهزة الرقمية وأجهزة بيع التذاكر ومواقع الويب والبريد الإلكتروني. والهدف هو التأكد من أن منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميسورة النفاذ سواء بشكل مباشر أو من خلال التوافق مع التكنولوجيات المساعدة مثل تحويل النص إلى كلام، بحيث يمكن للجميع النفاذ إلى المعلومات والاستفادة من الخدمات التي تقدم إلكترونياً.

244 متاح في: www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625. وهو مشار إليه أيضاً بوصفه: اتحاد الشبكة العالمية W3C: المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) الصيغة 2.0، توصية الاتحاد W3C، 11 ديسمبر 2008، وهي متاحة في الموقع www.w3.org/TR/WCAG/. لمزيد من الإرشاد بشأن تعزيز إمكانية النفاذ إلى شبكة الويب، انظر الوحدة

الملحق B: بيانات الأداء الوظيفي

يوفر المعياران التاليان: EN 301 549 "متطلبات إمكانية النفاذ للمشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا" والمعيار 508 "قانون إعادة التأهيل في الولايات المتحدة لعام 1973" إطاراً يمكن استخدامه لتحديد إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض الشراء. وعلى الرغم من التشابه في النطاق والمضمون، من المستحسن عدم تغيير النص في هذه البيانات أو مزجها ومطابقتها. ويرد الغرض من بيانات الأداء الوظيفي وتعريفها في السياسة النموذجية لمشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه الوحدة.

الإطار B1: بيانات الأداء الوظيفي المستقاة من المعيار EN 301 549 "متطلبات إمكانية النفاذ في المشتريات العامة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أوروبا"

1 الوفاء ببيانات الأداء الوظيفي

- الغرض من البيانات الواردة في هذا الإطار هو وصف الأداء الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين الناس من معرفة موقع وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد تشغيلها، والنفاذ إلى المعلومات المقدمة، بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الإدراكية أو الحسية. وأي ضعف في القدرة قد يكون دائماً أو مؤقتاً أو ظرفياً.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تلي المتطلبات المنطبقة والواردة في البنود 5 إلى 13 قد أوفت بمستوى إمكانية النفاذ المطابق لهذه الوثيقة وبما يتسق مع احتياجات المستعمل من حيث النفاذ المحددة في البند 2.4 (بيانات الأداء الوظيفي).
- **ملاحظة 1:** العلاقة بين المتطلبات في البنود 5 إلى 13 والمستعمل ذات الصلة بإمكانية النفاذ واردة في الملحق B. EN 301 549 V1.1.1 (2014-02)
- **ملاحظة 2:** الغرض من البند 2.4 هو وصف احتياجات المستعملين من حيث إمكانية النفاذ إلى كامل الوظيفة والوثائق الخاصة بالمنتج أو الخدمة باستخدام التقنيات المساعدة أو بدونها.
- **ملاحظة 3:** تتوقف طرائق تلبية احتياجات المستعملين ذوي الإعاقات المتعددة من حيث إمكانية النفاذ على المزيج المعين من الإعاقات. ويمكن تناول مسألة الوفاء بهذه الاحتياجات لنفاذ المستعمل بالنظر في وضع شروط متعددة في البند 2.4.
- **ملاحظة 4:** تعتمد احتياجات إمكانية نفاذ العديد من المستعملين على قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على توفير وسائل محددة للتشغيل. فإذا أراد المستعمل تنشيط أو تفعيل أو تبديل الأسلوب الذي يتوافق مع احتياجاته كمستعمل من حيث النفاذ، فمن المتوقع أيضاً أن تتوافق طريقة تنشيط أو تفعيل أو تبديل ذلك الأسلوب مع نفس احتياجات المستعمل من حيث النفاذ.

2 بيانات الأداء الوظيفي

1.2 الاستعمال دون رؤية

- عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط مرئية للتشغيل، يحتاج بعض المستعملين لأن توفر لهم هذه التكنولوجيا على الأقل أسلوباً واحداً للتشغيل لا يتطلب الرؤية.
- **ملاحظة:** من الممكن لواجهات المستعمل السمعية أو اللمسية أن تسهم في تلبية هذا الشرط.

2.2 الاستعمال برؤية محدودة

- عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط مرئية للتشغيل، يحتاج بعض المستعملين لأن توفر لهم هذه التكنولوجيا ميزات تمكن المستعملين من الاستفادة بشكل أفضل من رؤيتهم محدودة.
- **ملاحظة 1:** يمكن أن يسهم التكبير والحد من مجال الرؤية المطلوب والتحكم في التباين والسطوع والشدة في تلبية هذا الشرط.
- **ملاحظة 2:** عندما تتوقف ميزات هامة لواجهة المستعمل على إدراك العمق، يمكن أن يسهم توفير وسائل إضافية للتمييز بين الميزات في تلبية هذا الشرط.
- **ملاحظة 3:** يمكن للمستعملين ذوي الرؤية المحدودة الاستفادة أيضاً من النفاذ غير المرئي (انظر البند 1.2).

3.2	الاستعمال دون إدراك اللون
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط مرئية للتشغيل، يحتاج بعض المستخدمين لأن توفر لهم هذه التكنولوجيا وسيلة تشغيل مرئية لا تتطلب إدراك المستعمل للألوان. • ملاحظة: عندما تكون ميزات هامة من واجهة المستعمل مشفرة بحسب اللون، قد يسهم توفير وسائل إضافية للتمييز بين الميزات في تلبية هذا الشرط.
4.2	الاستعمال دون سمع
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط سمعية للتشغيل، يحتاج بعض المستخدمين إلى أن توفر هذه التكنولوجيا على الأقل وسيلة واحدة للتشغيل لا تتطلب السمع. • ملاحظة: يمكن أن تسهم واجهات المستعمل المرئية واللمسية في تلبية هذا الشرط.
5.2	الاستعمال بسمع محدود
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط سمعية للتشغيل، يحتاج بعض المستخدمين إلى أن توفر لهم هذه التكنولوجيا ميزات سمعية محسنة. • ملاحظة 1: يمكن أن يسهم تعزيز وضوح الصوت والحد من الضوضاء في الخلفية وزيادة مدى ارتفاع الصوت وتعزيزه في مدى التردد الأعلى في تحقيق هذا الشرط. • ملاحظة 2: يمكن للمستخدمين ذوي السمع محدود الاستفادة أيضاً من النفاذ دون سمع (انظر البند 4.2). المعيار (2014-02) EN 301 549 V1.1.1
6.2	الاستعمال دون قدرة صوتية
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما تتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مُدخلات صوتياً من جانب المستخدمين، قد يحتاج بعض المستخدمين إلى أن توفر هذه التكنولوجيا على الأقل واسطة واحدة للتشغيل لا تتطلب منهم توليد مُخرج صوتي. • ملاحظة 1: يغطي هذا البند البدائل لاستخدام الأصوات المولدة عن طريق الفم، بما في ذلك الكلام والصفير والطققة وغيرها. • ملاحظة 2: يمكن أن تسهم واجهات المستعمل بواسطة لوحة المفاتيح أو القلم أو اللمس في تلبية هذا الشرط.
7.2	الاستعمال بقدر محدود من المعالجة أو القوة
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما تتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجراءات يدوية، يحتاج بعض المستخدمين إلى أن توفر لهم هذه التكنولوجيا ميزات تمكن المستخدمين من الاستفادة منها من خلال إجراءات بديلة لا تتطلب المعالجة أو قوة اليد. • ملاحظة 1: من أمثلة العمليات التي قد لا يتمكن المستخدمون من أدائها العمليات التي تتطلب تحكماً حركياً دقيقاً وتحركات تتوقف على المسار أو القرص أو ليّ المعصم أو القبض الشديد أو إجراءات يدوية في آن واحد. • ملاحظة 2: قد يسهم التشغيل بيد واحدة وتتابع لمسات المفاتيح وواجهات خطاب المستعمل في تلبية هذا الشرط. • ملاحظة 3: لدى بعض المستخدمين قوة محدودة في اليد وربما لا يستطيعون بلوغ مستوى القوة لتنفيذ عملية ما. وقد تسهم حلول واجهة المستعمل البديلة التي لا تتطلب قوة اليد في تلبية هذا الشرط.
8.2	الاستعمال محدود الباع
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما تكون منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قائمة بذاتها أو مثبتة، يتعين أن تكون العناصر التشغيلية في متناول جميع المستخدمين. • ملاحظة: يمكن أن تسهم مراعاة احتياجات مستخدمي الكراسي المتحركة وذوي القامة القصيرة في وضع العناصر التشغيلية لواجهة المستعمل في تلبية هذا الشرط.
9.2	تقليل مسببات النوبة العصبية الحساسة للضوء
	<ul style="list-style-type: none"> • عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائط بصرية للتشغيل، يحتاج بعض المستخدمين إلى أن توفر لهم هذه التكنولوجيا على الأقل واسطة واحدة للتشغيل تقلل من إمكانية التسبب في نوبات عصبية حساسة للضوء. • ملاحظة: يمكن أن يسهم الحد من مجال وعدد الومضات في الثانية في تلبية هذا الشرط.

10.2 الاستعمال بإدراك محدود

- يحتاج بعض المستعملين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفر لهم ميزات من شأنها تبسيط الاستعمال وتيسيره.
- **ملاحظة 1:** الغرض من هذا الشرط هو أن يشمل احتياجات الأشخاص ذوي القدرات المحدودة من حيث الإدراك واللغة والتعلم.
- **ملاحظة 2:** التوقيت القابل للتعديل والإشارة إلى الخطأ واقتراح الحل وترتيب تركيز منطقي أمثلة من ميزات التصميم التي يمكن أن تسهم في تلبية هذا الشرط.

11.2 الخصوصية

- عندما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميزات لإمكانية النفاذ، يحتاج بعض المستعملين إلى الحفاظ على خصوصيتهم لدى استعمال هذه الميزات المتوفرة لإمكانية النفاذ.
- **ملاحظة:** تمكين توصيل سماعات شخصية لضمان خصوصية الاستماع وعدم توفير صيغة منطوقة من الأحرف المحجوبة وتمكين تحكم المستعمل بالبيانات القانونية والمالية والشخصية هي أمثلة على مزايا التصميم التي يمكن أن تسهم في تلبية هذا الشرط.

الإطار B2: قانون إعادة التأهيل في الولايات المتحدة لعام 1973. المعيار 508 "معايير الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات" - الجزء الفرعي C - "معايير الأداء الوظيفي" 245

البند 1194.31 معايير الأداء الوظيفي

- (أ) يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات لا تتطلب الرؤية من المستعمل، أو توفير الدعم للتكنولوجيا المساعدة التي يستخدمها المكفوفون أو ضعاف البصر.
- (ب) يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات لا تتطلب حدة بصر أعلى من 20/70 في مخرجات الصوت وأحرف الطباعة الموسعة التي تعمل معاً أو بشكل مستقل، أو توفير الدعم للتكنولوجيا المساعدة التي يستخدمها الأشخاص ضعاف البصر.
- (ج) يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات لا تتطلب سمع المستعمل، أو توفير الدعم للتكنولوجيا المساعدة التي يستخدمها الصم أو ضعاف السمع .
- (د) عندما تكون المعلومات الصوتية هامة لاستعمال المنتج، يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات بأسلوب معزز السمع، أو توفير الدعم لأجهزة السمع المساعدة.
- (هـ) يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات لا تتطلب كلام المستعمل، أو توفير الدعم للتكنولوجيا المساعدة التي يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة في الكلام.
- (و) يجب توفير واسطة واحدة على الأقل للتشغيل واسترجاع المعلومات لا تتطلب السيطرة الحركية الدقيقة أو الإجراءات في آن واحد وأن تكون قابلة للتشغيل مع محدودية الباع والقوة.

الملحق C: مثال لنموذج استمارة إمكانية النفاذ إلى منتج

يمكن إرفاق المثال التالي لنموذج استمارة إمكانية النفاذ إلى منتج بالدعوة إلى تقديم العطاءات لاستكمال الاستمارة من جانب المورد.²⁴⁶ وينبغي أن يستند نسق الاستمارة، إلى أقصى حد ممكن، إلى استمارة مماثلة مستخدمة في مناطق أخرى مع المعايير الواردة في الملحق B. ويستند المثال التالي إلى "استمارة حكومية لإمكانية النفاذ إلى منتج" قدمتها شركة Buy Accessible Wizard في الموقع <http://buyaccessible.gov>.

وينبغي أن تتضمن الاستمارة، كحد أدنى:

- إشارة واضحة إلى المنافسة في المشتريات التي تستخدم من أجلها؛
- إشارة واضحة إلى موضوع المشتريات؛
- إشارة واضحة إلى المعيار الذي أخذت منه متطلبات النفاذ؛
- قائمة كاملة بمتطلبات النفاذ ذات الصلة المأخوذة من المعايير المدرجة في الملحق B ذات الصلة بعملية المشتريات.

←--- نموذج الاستمارة يبدأ هنا ---→

إمكانية النفاذ إلى المنتج [اسم المسابقة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزمع شراؤها]

جدول موجز: يقدم هذا الجدول موجزاً لجميع الأقسام ذات الصلة من المعيار [اسم المعيار في الملحق B الذي أخذت منه الأحكام]

- العمود الأول يضم جميع أقسام المعيار التي يمكن أن تنطبق على أي حصيلة. يدرج بين قوسين مجموع عدد الأحكام ضمن كل قسم من المعيار.
- العمود الثاني يحدد مجموع عدد الأحكام التي تنطبق عموماً على حصيلة من هذا النوع. وقد لا يكون بعض هذه الأحكام من ميزات حصيلة المورد. وعلى النقيض من ذلك، قد يكون البعض الآخر، غير المذكور، من ميزات حصيلة المورد. وإذا تضمنت الحصيلة ميزات إضافية، يجب النظر أيضاً في إمكانية النفاذ إلى هذه الميزات.
- العمود الثالث مخصص للملاحظات العامة عن أقسام من المعيار. البعض منها ينطبق على جميع الحصائل والبعض الآخر يختص بحصائل محددة.
- العمود الرابع يحتوي على ملخص لاستجابة البائع للأحكام المعمول بها والميزات الإضافية للحصائل من أقسام المعيار.
- العمود الخامس هو المكان الذي يدون فيه البائع التفسيرات لأي من الأعمدة السابقة، مثال ذلك وجود اختلافات بين الأحكام المنطبقة المتوقعة وميزات المنتج الفعلية.

²⁴⁶ وهي مستمدة من استمارات مماثلة مقدمة من المعالج Buyaccessible.gov بناءً على قواعد مشتريات القسم 508 في معيار الولايات المتحدة (المذكور في الملحق B). وثمة نهج مماثل يشجع عليه في التقارير التقنية لتكليف التقييم 376 من جانب المفوضية الأوروبية. وقد أدت عملية التكليف الأوروبي 376 إلى تطوير المعيار EN 301 549 المشار إليه في هذه الوحدة.

يرجى التوضيح	مجموع عدد الأحكام المدعومة			ملاحظات	مجموع عدد الأحكام المنطبقة	[مثال: المعيار 508، أو EN 301 549] من أقسام المعيار
	لا	جزئياً	كلياً			
					[عدد]	المعيار [XX.XX] [اسم المعيار] ([عدد] الأحكام)
					[عدد]	المعيار [XX.XX] [اسم المعيار] ([عدد] الأحكام)
					وهكذا	وهكذا

الجزء الفرعي B – المعايير التقنية

ملاحظة: إذا كان ثمة إمكانية لتطبيق الحكم، فإن القيمة بالتغيب هي "نعم".

يرجى التوضيح	كيف تلمي تكنولوجيا الإلكترونيات والمعلومات (EIT) هذا المتطلب؟	ملاحظات	معمول به	نص الحكم
[يتعين ملؤه من جانب المورد]	كلياً جزئياً لا [يتعين ملؤه من جانب المورد]		[نعم/لا – يتعين ملؤه من جانب الهيئة المشترية]	[متطلب إمكانية النفاذ مأخوذ من المعيار المذكور في الملحق B – يتعين ملؤه من جانب المورد]
	كلياً جزئياً لا		[نعم/لا]	[متطلب إمكانية النفاذ مأخوذ من المعيار المذكور في الملحق B]
	كلياً جزئياً لا		[نعم/لا]	[متطلب إمكانية النفاذ مأخوذ من المعيار المذكور في الملحق B]

الملحق D: المواد التدريبية والموارد المستخدمة في التوعية وبناء القدرات والتدريب في مجال المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

الموارد التدريبية

الاتحاد الدولي للاتصالات، 2009. "المشتريات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ - عرض في ورشة عمل تدريبية". متاحة في الموقع: www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx

الهيئة الوطنية الأيرلندية للإعاقة، 2012. "التدريب للمساواة في الإعاقة لموظفي الخدمات العامة". وحدة تدريبية على الخط متاحة في الموقع: <http://elearning.nda.ie>

CEN، CENELEC، ETSI، 2013. "متطلبات إمكانية النفاذ الأوروبية للمشتريات العامة للمنتجات والخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (ولاية التقييم لدى المفوضية الأوروبية M 376، المرحلة 2)". وهناك طائفة من التقارير بشأن وضع مجموعة أدوات لمشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ. متاحة في الموقع: www.mandate376. ومن أهم التقارير:

- D5: مشروع "مجموعة أدوات المشتريات على الخط لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ".
- D6: مشروع "التوجيهات الإضافية والمواد الداعمة لمشتريات منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ".

متاحان في الموقع: www.mandate376.eu/pc.htm#pc1

اتفاق ورشة عمل CEN (CWA) 16266 "المناهج لتدريب المهنيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التصميم العالمي". متاح في الموقع: <ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/TCandWorkshops/Workshops/CWA16266.pdf>

مجموعات أدوات مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميسورة النفاذ

التصميم العالمي في المشتريات العامة (النرويج)

الاسم: التصميم العالمي في المشتريات العامة - مجموعة أدوات للمشتريات في القطاع العام المنظمة: المشروع المشترك بين مقاطعة بيرغن والبلديتين الرائدتين تايم وكليب.

البلد: النرويج

سنة النشر (تقدير): حريف 2008

URL: www.universelleanskaffelser.no/

مجموعة الأدوات من أجل الدعوة إلى تقديم العطاءات (الدانمارك)

الاسم: Udbudsværktøjskassen (مجموعة الأدوات من أجل الدعوة إلى تقديم العطاءات)

المنظمة: IT- og Telestyrelsen (وكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

البلد: الدانمارك

سنة النشر: 2004، مستحدث في ديسمبر 2009

URL: <http://vkassen.itst.dk/>

مجموعة أدوات مشتريات تكنولوجيا المعلومات (أيرلندا)
المنظمة: مركز التميز في التصميم العالمي لدى الهيئة الوطنية للإعاقة
سنة النشر: فبراير 2007

URL : www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit

BuyAccessible Wizard (الولايات المتحدة الأمريكية)

الاسم: BuyAccessible Wizard

المنظمة: إدارة الخدمات العامة

البلد: الولايات المتحدة الأمريكية

سنة النشر (تقدير): 2004 (التحديثات جارية)

URL : <https://app.buyaccessible.gov/baw/>

مجموعة أدوات المشتريات المسورة النفاذ (كندا)

الاسم: مجموعة أدوات المشتريات المسورة النفاذ

المنظمة: Industry Canada (ic.gc.ca)

البلد: كندا

سنة النشر (تقدير):

URL : www.apt.gc.ca/

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
مكتب تنمية الاتصالات (BDT)
مكتب المدير

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Email: mailto:bdtdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

نائب المدير ورئيس دائرة الإدارة
وتنسيق العمليات (DDR)

Email: bdtdputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5784
Fax: +41 22 730 5484

إفريقيا
إثيوبيا

المكتب الإقليمي للاتحاد

P.O. Box 60 005
Gambia Rd., Leghar ETC Building
3rd floor
Addis Ababa – Ethiopia a

E-mail: itu-addis@itu.int
Tel.: +251 11 551 49 77
Tel.: +251 11 551 48 55
Tel.: +251 11 551 83 28
Fax: +251 11 551 72 99

الأمريكتان

البرازيل

المكتب الإقليمي للاتحاد

SAUS Quadra 06 Bloco "E"
11 andar – Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (AnaTel)
70070-940 – Brasilia, DF – Brasil

E-mail: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

الدول العربية

مصر

المكتب الإقليمي للاتحاد

Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo – Egypt

E-mail: itucairo@itu.int
Tel.: +20 2 35 37 17 77
Fax: +20 2 35 37 18 88

أوروبا

سويسرا

مكتب تنمية الاتصالات (BDT)

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)

وحدة أوروبا (EUR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 – Switzerland
E-mail: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5111

دائرة الابتكارات والشراكات (IP)

Email: bdtip@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

دائرة البنية التحتية والبيئة التمكينية
والتطبيقات الإلكترونية (IEE)

Email: bdtiee@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

دائرة دعم المشاريع وإدارة المعرفة
(PKM)

Email: bdtpkm@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

زيمبابوي

مكتب المنطقة للاتحاد

TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792 Belvedere
Harare – Zimbabwe

E-mail: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 59 41
Tel.: +263 4 77 59 39
Fax: +263 4 77 12 57

السنغال

مكتب المنطقة للاتحاد

19, Rue Parchappe x Amadou
Assane Ndoye
Immeuble Fayçal, 4e étage
B.P. 50202 Dakar RP
Dakar – Sénégal

E-mail: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 849 77 20
Fax: +221 33 822 80 13

الكاميرون

مكتب المنطقة للاتحاد

Immeuble CAMPOST, 3e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé – Cameroun

E-mail: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 92 92
Tel.: +237 22 22 92 91
Fax: +237 22 22 92 97

هندوراس

مكتب المنطقة للاتحاد

Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT 4 Piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras

E-mail: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2 201 074
Fax: +504 2 201 075

شيلي

مكتب المنطقة للاتحاد

Merced 753, Piso 4
Casilla 50484, Plaza de Armas
Santiago de Chile – Chile

E-mail: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

بربادوس

مكتب المنطقة للاتحاد

United Nations House
Marine Gardens
Hastings – Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown – Barbados

E-mail: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343/4
Fax: +1 246 437 7403

كومونولث الدول المستقلة

الاتحاد الروسي

مكتب المنطقة للاتحاد

4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

Mailing address:
P.O. Box 25 – Moscow 105120
Russian Federation

E-mail: itumoskow@itu.int
Tel.: +7 495 926 60 70
Fax: +7 495 926 60 73

إندونيسيا

مكتب المنطقة للاتحاد

Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10001 – Indonesia

Mailing address:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10001 – Indonesia

E-mail: itujakarta@itu.int
Tel.: +62 21 381 35 72
Tel.: +62 21 380 23 22
Tel.: +62 21 380 23 24
Fax: +62 21 389 05 521

آسيا – المحيط الهادئ

تايلاند

المكتب الإقليمي للاتحاد

Thailand Post Training Center, 5th floor,
111 Chaengwattana Road, Laksi
Bangkok 10210 – Thailand

Mailing address
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210 – Thailand

E-mail: itubangkok@itu.int
Tel.: +66 2 574 8565/9
Tel.: +66 2 574 9326/7
Fax: +66 2 574 9328

الدول العربية

مصر

المكتب الإقليمي للاتحاد

Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo – Egypt

E-mail: itucairo@itu.int
Tel.: +20 2 35 37 17 77
Fax: +20 2 35 37 18 88



الاتحاد الدولي للاتصالات
مكتب تنمية الاتصالات

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20

Switzerland

www.itu.int

ISBN 978-92-61-19926-5



9 789261 199265