

Distr.: General
20 March 2023
Arabic
Original: English

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص
ذوي الإعاقة
الدورة السادسة عشرة

نيويورك، 13-15 حزيران/يونيه 2023

البند 5 (ب) '2' من جدول الأعمال المؤقت*

المسائل المتعلقة بتنفيذ الاتفاقية: مناقشات المائدة المستديرة

إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية

مذكرة من الأمانة

أعدت الأمانة هذه المذكرة بالتشاور مع كيانات الأمم المتحدة وممثلي المجتمع المدني وغيرهم من الجهات المعنية صاحبة المصلحة لتيسير مناقشة المائدة المستديرة التي ستجري في موضوع "إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية". وتحيل الأمانة طيه هذه المذكرة، على النحو الذي أقره مكتب المؤتمر، إلى مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في دورته السادسة عشرة.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* CRPD/CSP/2023/1

240423 310323 23-05115 (A)



أولا - مقدمة

1 - تشمل التكنولوجيات الرقمية الأدوات والنظم والأجهزة والموارد الإلكترونية التي تعمل على توليد البيانات أو تخزينها أو معالجتها. وتشمل الأمثلة المعروفة جيدا للتكنولوجيا الرقمية الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، والألعاب عبر الإنترنت، والحواسيب، والأجهزة اللوحية، والآلات الحاسبة، والبرامجيات والتطبيقات، والهواتف المحمولة، وتكنولوجيات الفيديو للعمل عن بعد، وتقديم الخدمات الصحية عن بعد، والنظام العالمي لتحديد المواقع، وأجهزة الصرف الآلي، والصيرفة عبر الإنترنت، والموسيقى الرقمية، وتكنولوجيا الجبل الخامس، والواقع الافتراضي، والمنازل الذكية، والذكاء الاصطناعي.

2 - وتؤدي التكنولوجيات الرقمية، في العصر الرقمي اليوم، دورا مركزيا في جميع جوانب الحياة تقريبا. فهي تؤثر على كيفية عمل الناس، وتعلمهم، وشراء المنتجات والخدمات، والاستفادة من فرص الترفيه، والتصويت، والبحث عن المعلومات وتلقيها، وتفاعل بعضهم مع بعضهم. وفي وسع الانتفاع بالوسائل الرقمية أن يوفر للأشخاص ذوي الإعاقة فرص التعليم، والعمل، والراحة، والتفاعل الاجتماعي والمشاركة السياسية، ويمكن أن يوفر فرص الوصول إلى الخدمات العامة والمعلومات.

3 - وفي الوقت نفسه، يشكل الافتقار إلى إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية خطرا كبيرا يتمثل في ترك الأشخاص ذوي الإعاقة متخلفين أكثر عن الركب عندما تُستحدث التكنولوجيات والمنتجات والمحتويات والخدمات الرقمية دون مراعاة المتطلبات والمبادئ والمعايير المتعلقة بإمكانية الانتفاع بها. وعلى نحو متزايد، يجب النظر إلى إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية، أي قدرة جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، على الحصول على الأجهزة والخدمات الرقمية واستخدامها، باعتبارها عنصرا بالغ الأهمية لكفالة إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وإعمال حقوقهم.

4 - وقد أسفرت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) وتدابير الإغلاق الشامل التي نجمت عنها عن ارتفاع كبير في الطلب على الخدمات الرقمية، نظرا لتحول معظم الناس، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، إلى العالم الرقمي لمواصلة العمل، والتواصل والتسوق، والحصول على التعليم والرعاية الصحية، والحفاظ على الروابط الأسرية. وهكذا أدت الجائحة إلى زيادة الطلب على توفير إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية، وأبرزت أيضا في الوقت نفسه بعض التحديات.

5 - وفي هذه المذكرة، جرى حصر المسائل والتحديات الرئيسية المتعلقة بإمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية. وتتضمن المذكرة أيضا استعراضا للفرص الواعدة لإزالة الحواجز التي تحول دون إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية ومواءمة السياسات والاستراتيجيات الوطنية بشأن إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

ثانيا - الأطر المعيارية والصكوك السياساتية الدولية ذات الصلة

6 - تقر الاتفاقية بالدور البالغ الأهمية الذي تؤديه إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكفالة تمتعهم الكامل بحقوق الإنسان والحريات الأساسية. وتبرز الديباجة أهمية إمكانية الوصول إلى الإعلام والاتصال. وبموجب المادة 4، تلتزم الدول الأطراف بإجراء أنشطة البحث والتطوير أو تعزيزها في مجال التكنولوجيات الجديدة، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشجيع توافرها واستخدامها. وبموجب المادة 9، تلتزم الدول الأطراف باتخاذ التدابير المناسبة لكفالة الوصول

على قدم المساواة مع الآخرين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإزالة الحواجز التي تحول دون الوصول إليها. وبموجب المادة 21، تشجّع الكيانات الخاصة ووسائل الإعلام الجماهيرية، التي تقدم الخدمات والمعلومات إلى عامة الناس، بسبل منها شبكة الإنترنت، على جعل هذه المعلومات والخدمات في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.

7 - وتتضمن خطة التنمية المستدامة لعام 2030 غاية بالغة الأهمية تتعلق بالشمول الرقمي. فالغاية 9-ج من الهدف 9 من أهداف التنمية المستدامة تتمثل في تحقيق زيادة كبيرة في فرص الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والسعي إلى توفير فرص الوصول الشامل إلى شبكة الإنترنت في أقل البلدان نمواً.

8 - ولكفالة إمكانية إشراك الجميع في تطوير التكنولوجيات الرقمية واستخدامها، يوصي الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة بالتطبيق الكامل لإمكانية النفاذ عبر تعميم متطلبات ومبادئ ومعايير إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال السياسات والتدابير التنظيمية⁽¹⁾. وفي الخطة الاستراتيجية للاتحاد الدولي للاتصالات للفترة 2020-2023، المعتمدة بموجب القرار 71 (المراجع في دبي، 2018)، يُشدد على أهمية الشمول من خلال المقصد 2-9، المتمثل في تهيئة بيئات تمكينية لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع البلدان بحلول عام 2023. وعلاوة على ذلك، اعتمد مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد في عام 2018 ثلاثة قرارات بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: القرار 175 (المراجع في دبي، 2018)، بشأن إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والقرار 191 (المراجع في دبي، 2018)، بشأن استراتيجية تنسيق الجهود بين قطاعات الاتحاد الثلاثة، بما في ذلك سد الفجوة الرقمية والفجوة التقييمية فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة؛ والقرار 196 (المراجع في دبي، 2018)، بشأن حماية مستعملي ومستهلكي خدمات الاتصالات، بسبل منها أن يكون النفاذ إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفتوحاً وميسور التكلفة وشاملاً للجميع، مع إيلاء اهتمام خاص للأشخاص ذوي الإعاقة.

9 - وفي إطار استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، التي أطلقت في حزيران/يونيه 2019، التزم الأمين العام بالتشاور الوثيق مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات التي تمثلهم وإشراكهم معاً بشكل نشط لكفالة إمكانية وصول الجميع على نحو كامل، إلى مجالات منها المعلومات والاتصالات، من خلال استخدام تدابير ومعدات وخدمات محددة.

10 - وفي عام 2022، اتخذت الجمعية العامة قرارين يدعمان كذلك إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية والحاجة إلى جعل التكنولوجيات الرقمية آمنة للأشخاص ذوي الإعاقة. ففي القرار 240/77، بشأن تعزيز وتعميم سبل الاتصال السهل الفهم من أجل كفالة التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، شددت الجمعية على الحاجة الملحة إلى سد الفجوات الرقمية، وحثت الدول الأعضاء على مضاعفة الجهود للتصدي للعقبات والحواجز التي تعترض توفير تسهيلات الوصول إلى خدمات المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ والتكنولوجيات المساعدة. وفي

(1) الاتحاد الدولي للاتصالات والمبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة، تقرير السياسة النموذجية بشأن إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشرين الثاني/نوفمبر 2014.

القرار 211/77 بشأن الحق في الخصوصية في العصر الرقمي، لاحظت الجمعية أن الانتهاكات والتجاوزات الماسة بالحق في الخصوصية في العصر الرقمي يمكن أن تؤثر على جميع الأفراد، لا سيما الأشخاص ذوو الإعاقة، من بين آخرين، وسلّمت بأن تعزيز الحق في الخصوصية واحترام هذا الحق أمران مهمان في منع العنف، بما في ذلك العنف الجنساني وإساءة المعاملة والتحرش الجنسي، خصوصا ضد النساء والأطفال، وكذلك أي شكل من أشكال التمييز، وهو ما يمكن أن يحدث في الفضاءين الرقمي والإلكتروني ويشمل التتّمُر والمطاردة السيبرانيين.

ثالثا - الأطر المعيارية والصكوك السياساتية الإقليمية والوطنية

11 - استُحدث عدد متزايد من القوانين والسياسات والبرامج لتعزيز إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية. ويركز معظم هذه المبادرات على توفير إمكانية الوصول على قدم المساواة مع الآخرين وتحسين إمكانية وصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واعتبارا من عام 2020، اعتمد 88 بلدا أطرا تنظيمية لكفالة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقابل 48 بلدا في عام 2016⁽²⁾.

12 - وعلى المستوى الإقليمي، اعتمد الاتحاد الأفريقي في كانون الثاني/يناير 2018 بروتوكولا ملحقا بالميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في أفريقيا، أقر فيه رؤساء دول وحكومات الاتحاد الأفريقي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى المعلومات دون عوائق، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم الاتصالات. وحتى شباط/فبراير 2023، كان 13 بلدا قد وقّعت على البروتوكول و 5 بلدان صدّقت عليه. وفي نيسان/أبريل 2019، دخل القانون الأوروبي المتعلق بتيسير إمكانية الوصول حيز التنفيذ في الاتحاد الأوروبي. ويهدف القانون إلى تحسين أداء السوق الداخلية للمنتجات والخدمات التي يسهل الوصول إليها من خلال مواءمة القواعد في جميع الدول الأعضاء⁽³⁾. ومن المتوقع أن تؤدي هذه المواءمة إلى زيادة توافر المنتجات والخدمات الرقمية التي يسهل الوصول إليها للأشخاص ذوي الإعاقة. واعتمد الاتحاد الأوروبي أيضا خطة رقمية أوروبية، تتضمن إجراءات لتعزيز الخدمات الرقمية المتيسرة للجميع والتقييم المنهجي لتوافر التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، ولا سيما في مجالات التجارة الإلكترونية والهوية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني. ووضعت المفوضية الأوروبية استراتيجية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة للفترة 2021-2030⁽⁴⁾ بهدف كفالة مشاركتهم الكاملة في المجتمع، على قدم المساواة مع الآخرين، في الاتحاد الأوروبي وخارجه، بما يتماشى مع المعاهدة المنظمة لعمل الاتحاد الأوروبي وميثاق الحقوق الأساسية للاتحاد الأوروبي، اللذين يرسخان مبدئي المساواة وعدم التمييز باعتبارهما حجرَي زاوية في سياسات الاتحاد الأوروبي. وفي تلك الاستراتيجية، التزمت المفوضية بما يلي: القيام، في عام 2021، بإدراج إمكانية الوصول وشمول الجميع في الاستراتيجية المعززة المتعلقة بالحكومة الرقمية للاتحاد الأوروبي؛ والقيام، في عام 2022، بتقييم تطبيق التوجيه المتعلق بإمكانية الوصول إلى الشبكة

(2) معلومات قدمها الاتحاد الدولي للاتصالات في كانون الثاني/يناير 2023.

(3) انظر <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202#:~:text=The%20European%20accessibility%20act%20is,EU%20leading%20to%20costs%20reduction>

(4) انظر https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_810

العالمية وتقدير ما إذا كان ينبغي تنقيح التوجيه لمعالجة أية ثغرات يتم تحديدها؛ ودعم الدول الأعضاء في توفير بيئة ومحتوى للتعليم الرقمي يسهل الوصول إليهما.

13 - وفيما يتعلق بالتشريعات الوطنية، يرد ذكر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأشخاص ذوي الإعاقة في إطار قانون الإعاقة العام في 13 بلداً وإقليمياً في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، ويوجد حكم بهذا الشأن في القانون العام للاتصالات السلكية واللاسلكية في ستة بلدان⁽⁵⁾. وسنت اليابان تشريعا في حزيران/يونيه 2020 لتزويد الأشخاص غير القادرين على استخدام الهواتف، كالصم أو ضعاف السمع بخدمات تمكنهم من إجراءات الاتصالات الهاتفية بطرق بديلة. ومنذ تموز/يوليه 2021، تقدّم خدمات طرق الاتصال البديلة بواسطة الفيديو والنصوص من قبل الشركة المعينة للتزويد بخدمات طرق الاتصال البديلة، وتتقاسم جميع شركات الهاتف تكلفة تلك الخدمات⁽⁶⁾. ونفذت عدة بلدان تدابير وطنية لتعزيز إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية. ففي عام 2019، أطلقت هايتي مبادرة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك استراتيجية للتنمية من خلال الاقتصاد الرقمي⁽⁷⁾، ووضعت الهيئة التنظيمية الوطنية للمكسيك، وهي المعهد الاتحادي للاتصالات، ونفذت تدابير لتعزيز وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو المناسب، بما في ذلك مبادئ توجيهية عامة تهدف إلى إنشاء آليات للمساعدة في حماية حقوق المستخدمين ذوي الإعاقة وتحديد التزامات شركات الاتصال الهاتفية المرخصة والمأذونة للسماح للمستخدمين ذوي الإعاقة بالوصول إلى هذه الخدمات على قدم المساواة مع الآخرين⁽⁸⁾. وفي عام 2021، أصدرت الصين سلسلة من السياسات واللوائح التي تحدد مسؤوليات الحكومة وتوفر مبادئ توجيهية للشركات بشأن كفاءة إمكانية الوصول إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

14 - وقد اعتمد عدد من البلدان متطلبات إمكانية الوصول في المشتريات العامة، الأمر الذي يؤثر على إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية في الخدمات الحكومية ويعزز هذه إمكانية عمومًا من خلال التداعيات في السوق الاستهلاكية الأوسع نطاقاً⁽⁹⁾. ووضعت أيضا سياسات تتطلب من شركات الاتصالات ومؤسسات

(5) Heidi Ullmann and others, *Information and Communications Technologies for the Inclusion and Empowerment of Persons with Disabilities in Latin America and the Caribbean*, Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2018.

(6) الاتحاد الدولي للاتصالات، نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: التقرير النهائي بشأن المسألة 1/7 لقطاع تنمية الاتصالات لفترة الدراسة 2018-2021 (جنيف، 2021)، ص. 28.

(7) المرجع نفسه، الصفحة 8.

(8) المرجع نفسه.

(9) الولايات المتحدة الأمريكية، هيئة الولايات المتحدة المعنية بإمكانية الوصول، "Information and communication technology: revised 508 standards and 255 guidelines" (available at <https://www.access-board.gov/ict/>) والمبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة، "CRPD implementation: promoting global digital inclusion through ICT procurement policies and accessibility standards"، تشرين الأول/أكتوبر 2015؛ وولاية المفوضية الأوروبية رقم M/376: ولاية التقييم للجنة الأوروبية لتوحيد المقاييس، واللجنة الأوروبية للتوحيد القياسي للتقنيات الكهربائية، والمعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات السلكية واللاسلكية لدعم المتطلبات الأوروبية المتعلقة بتيسير إمكانية وصول المنتجات والخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الأسواق العامة، كانون الأول/ديسمبر 2005 (متاحة على الرابط التالي: <https://www.anec.eu/images/attachments/M376.pdf>).

القطاع العام (بما في ذلك المصارف المملوكة للحكومة) والجهات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة والمرافق التجارية وإنتاج وتوزيع الوسائط الرقمية، أن تعمل على توفير خدمات رقمية يسهل النفاذ إليها⁽¹⁰⁾.

15 - ويمثل توفير المعدات الإلكترونية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة وسيلة هامة لتعزيز إمكانية الانتفاع بالوسائط الرقمية. ففي غواتيمالا وليتوانيا، على سبيل المثال، جُهزت المكتبات العامة بحواسيب مزودة ببرامج لقراءة الشاشة (A/74/146، الفقرة 33).

16 - وساهمت آليات التمويل الوطنية والدولية بشكل كبير في تعزيز إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائط الرقمية. فعلى سبيل المثال، يوفّر التمويل من خلال صندوق الابتكار التابع لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة بهدف تطوير أجهزة قراءة إلكترونية رقمية مفتوحة المصدر ملائمة لذوي الإعاقة (كتب مدرسية) لفائدة أطفال المدارس الابتدائية في كينيا، وتطبيق للهاتف المحمول في الهند لمساعدة الأطفال ذوي الإعاقة النطقية على التواصل⁽¹¹⁾. وأنشئت أيضا صناديق لنشر أمثلة على أفضل الممارسات المتعلقة بإمكانية الانتفاع بالوسائط الرقمية، وإنكاء الوعي من خلال تعميم معايير تيسير وصول ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم توزيع المعدات المتخصصة على الأشخاص ذوي الإعاقة المنخفضي الدخل لتيسير وصولهم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁽¹²⁾.

رابعاً - المسائل والتحديات الرئيسية في كفاية إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائط الرقمية

17 - صُنفت المواقع الإلكترونية باعتبارها واحدة من أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة من حيث الحصول على الرعاية الصحية، والتعليم، وفرص العمل، والخدمات الحكومية، والمشاركة في الحياة السياسية والعامة⁽¹³⁾. ومع ذلك، لا يزال الأشخاص ذوو الإعاقة يواجهون حواجز كبيرة في استخدام الإنترنت. فرغم اعتماد وتحديث المعايير الدولية المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الشبكة العالمية منذ أواخر التسعينيات من القرن الماضي، فقد كشفت دراسة أجريت عام 2022 لأفضل مليون موقع شبكي أن 97 في المائة من الصفحات الرئيسية للمواقع الشبكية كانت بشكل ملحوظ غير ممثلة للمبادئ التوجيهية

(10) على سبيل المثال، قطر، المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، "سياسة النفاذ الرقمية في قطر"، أيلول/سبتمبر 2011. متاحة على الرابط التالي: https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf.

(11) انظر https://unicefinnovationfund.org/#/all_projects.

(12) على سبيل المثال، صندوق الاتحاد الدولي للاتصالات لتيسير النفاذ (www.itu.int/en/action/accessibility/Pages/accessibilityFund.aspx) وآلية تمويل لتحسين النفاذ إلى التكنولوجيات المساعدة المنشأة بموجب سياسة النفاذ الرقمية في قطر (https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf).

(13) منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، ولجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية الرقمية، والمبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة، والتحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة، والاتحاد الدولي للاتصالات، وشركة ميكروسوفت، ومؤسسة Telecentre.org، و *The ICT Opportunity for a Disability-Inclusive Development Framework: Synthesis Report of the ICT Consultation in Support of the High-Level Meeting on Disability and Development of the Sixty-Eighth Session of the United Nations General Assembly* (أيلول/سبتمبر 2013)، الصفحات 6 إلى 9.

لنفاذ إلى محتوى الشبكة التي وضعها ائتلاف الشبكة العنكبوتية العالمية⁽¹⁴⁾. وفي عام 2020، كان لدى 63 في المائة من بلدان العالم بوابات إلكترونية حكومية وطنية لا تمتثل للمبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الشبكة، حيث شكلت أفريقيا أعلى نسبة من البلدان (87 في المائة) التي لديها مواقع حكومية لا يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة النفاذ إليها، وشكلت أوروبا أدنى نسبة من البلدان (30 في المائة)⁽¹⁵⁾. وهناك حواجز مماثلة في مواقع التواصل الاجتماعي. فقد اتضح، إثر تحقيق أجري في عام 2019، أن إحدى منصات التواصل الاجتماعي لم تكن متاحة عموماً للمستخدمين المكفوفين⁽¹⁶⁾. وكانت إمكانية الوصول إلى البوابات الإلكترونية التي كانت بمثابة معابر شبكية لاختبار كوفيد-19 ومواعيد التطعيم وغيرها من المعلومات الحيوية ضرورة عاجلة وملحة. وأظهرت دراسة تناولت إمكانية الوصول إلى 21 موقعاً شبكياً حكومياً في جميع أنحاء أوروبا وآسيا أن عدداً كبيراً من المواقع الشبكية لم يكن متيسراً بالكامل للأشخاص ذوي الإعاقة⁽¹⁷⁾. وأثيرت مخاوف مماثلة ومسائل تتعلق بإمكانية الوصول في دراسات تناولت مواقع شبكية مخصصة لكوفيد-19 في الولايات المتحدة الأمريكية⁽¹⁸⁾.

18 - ونتيجة لهذا النقص في إمكانية الوصول وغيره من الحواجز، لوحظت فجوات كبيرة بين الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص غير ذوي الإعاقة في استخدام الإنترنت، في ضوء إبلاغ الأشخاص ذوي الإعاقة عن قلة استخدامهم لها. ففي دراسة أجريت على 14 بلداً، تبين أن 19 في المائة في المتوسط من الأشخاص ذوي الإعاقة يستخدمون الإنترنت، مقارنة بنسبة 36 في المائة من الأشخاص غير ذوي الإعاقة. وتختلف الفجوة في استخدام الإنترنت أيضاً باختلاف العمر. إذ يزيد عدد مستخدمي الإنترنت من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين تتراوح أعمارهم بين 5 أعوام و 39 عاماً (حوالي 25 في المائة) عن عدد نظرائهم من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين تبلغ أعمارهم 40 عاماً أو أكثر (أقل من 15 في المائة). وتعتمد الاختلافات في استخدام الإنترنت بين النساء والرجال على البلد. ففي بعض البلدان، تسجل النساء نوات الإعاقة أدنى معدلات استخدام الإنترنت، وهي أقل مما لدى الرجال ذوي الإعاقة والنساء غير نوات الإعاقة؛ وفي بلدان أخرى، يبلغ الرجال ذوو الإعاقة والنساء نوات الإعاقة عن معدلات مماثلة لاستخدام الإنترنت⁽¹⁹⁾.

19 - ويمكن أن يؤثر التعليم تأثيراً قوياً على الوصول إلى العالم الرقمي. فاحتمال استخدام الإنترنت من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة الذين بلغوا مستويات عالية من التعليم أكبر: 62 في المائة من الأشخاص

WebAIM, “The WebAIM million: the 2022 report on the accessibility of the top 1 million home pages”, (14) updated in March 2022.

(15) مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة (منشور الأمم المتحدة، 2020).

April Glaser, “When things go wrong for blind users on Facebook, they go really wrong”, *Slate*, 20 (16) November 2019.

Jinat Ara and Cecilia Sik-Lanyi, “Investigation of COVID-19 vaccine information websites across Europe (17) and Asia using automated accessibility protocols”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 19, No. 5 (1 March 2022).

Grace Jo and others, “COVID-19 vaccine website accessibility dashboard”, *Disability and Health Journal*, (18) vol. 15, No. 3 (July 2022).

Disability and Development Report 2018: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with (19) Persons with Disabilities (United Nations publication, 2018).

ذوي الإعاقة الحاصلين على تعليم جامعي يستخدمون الإنترنت، بالمقارنة مع 31 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة الحاصلين على تعليم ثانوي، و 7 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة الحاصلين على تعليم ابتدائي، و 3 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لم يحصلوا على أي تعليم مدرسي⁽²⁰⁾.

20 - وبالإضافة إلى كفالة التعليم وإمكانية الاتصال الإلكتروني، فإن كفالة مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مشاركة مثمرة في الاقتصاد الرقمي والاستفادة منه يتطلب القيام باستثمارات في الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية والمهارات الرقمية. ويمكن أن تحد الفجوات الرقمية وقلة فرص التدريب الميسر من فرص الأشخاص ذوي الإعاقة في التعلم وتعزيز المهارات الرقمية. وإدراكا لهذه الفجوة، ركز بعض البلدان على تحسين المهارات الرقمية من خلال تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما الشباب ذوي الإعاقة⁽²¹⁾.

21 - وسيؤدي عالم رقمي مصمم بدون مراعاة وجهات نظر الأشخاص ذوي الإعاقة إلى استبعادهم. فعلى سبيل المثال، قلما تُصمَّم التطويرات في الذكاء الاصطناعي لتشمل وجهات نظر الأشخاص ذوي الإعاقة ووجودهم. فمجموعات البيانات تُستخدم لتدريب نظم الذكاء الاصطناعي على تحديد أفضل مرشح لوظيفة ما استنادا إلى مقابلة تجرى بالفيديو عن بعد. وهذه النظم تفحص أنماط الكلام، ونبرة الصوت، وحركات الوجه، وغيرها من المؤشرات، وتقدم توصيات بشأن من ينبغي تحديد موعد معه لإجراء مقابلة متابعه. ونظرا لعدم إدراج الأشخاص ذوي الإعاقة على نحو كاف في مجموعات البيانات المستخدمة لتدريب هذه النظم، فإن هذه النظم تميل إلى التمييز ضد العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة، الذين تؤثر عاهاتهم الناجمة مثلا عن الصمم أو كف البصر أو الاضطرابات النطقية أو السكتة الدماغية تأثيرا كبيرا على تعابير الوجه والصوت⁽²²⁾. وإدراكا لهذه الفجوة، أطلق الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة العمل الدولية في كانون الأول/ديسمبر 2022، في إطار مشروع مشترك بشأن إمكانية الوصول إلى نظم تقديم طلبات الوظائف والاستخدام عبر الإنترنت وبمشاركة المستخدمين النهائيين الذين تختلف أنواع إعاقاتهم، دليلا ودورة للتعليم الإلكتروني بشأن كيفية جعل منصات الاستقدام الإلكتروني في متناول الباحثين عن عمل من ذوي الإعاقة. وأصدر أيضا المقرر الخاص المعني بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في تقريره لعام 2021 (A/HRC/49/52) توصيات عملية بشأن كيفية جني فوائد الذكاء الاصطناعي للأشخاص ذوي الإعاقة في مجالات من قبيل العمالة والتعليم والعيش المستقل، إلى جانب تجنب المخاطر والتحديات التي تفرضها هذه التكنولوجيات الجديدة.

(20) المرجع نفسه.

(21) World Bank, *Jamaica: Youth Employment in Digital and Animation Industries Project* (Washington, D.C., June 2014؛ متاح على الرابط التالي: <http://documents.worldbank.org/curated/en/421641468043471522/Jamaica-Youth-Employment-in-Digital-and-Animation-Industries-Project>)؛ و Vashkar Bhattacharjee، “Empowering youth with disabilities in Bangladesh: providing ICT skills”، World Bank Blogs، 26 November 2013؛ وشيلي، الخطة الوطنية لتطوير التكنولوجيا الرقمية المعنونة – 2013 “Digital agenda: imagine Chile 2013” (متاحة على الرابط التالي: www.agendadigital.gob.cl/files/otros/Agenda_Digital_Imagina_Chile_2013)؛ وبيرو، المرسوم السامي رقم 066-2011-PCM، بشأن “خطة تنمية مجتمع المعلومات في بيرو: برنامج العمل الرقمي البيروفي 2020”؛ و Heidi Ullmann and others، *Information and Communications Technologies*، 2000؛ و Meredith Whittaker and others، “Disability, bias, and AI”، AI Now Institute at New York University، November 2019.

(22) Meredith Whittaker and others، “Disability, bias, and AI”، AI Now Institute at New York University، November 2019.

22 - يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة إلى الحصول على منتجات وخدمات التجارة الإلكترونية والتمويل الرقمي. وفقاً لبيانات استقيت من مصادر جماعية تعود إلى عام 2017، وهي بيانات جُمعت أساساً من البلدان المتقدمة النمو، لم يكن من الممكن الوصول إلى 12 في المائة من أجهزة الصرف الآلي، في حين أشارت بيانات استقيت من 5 بلدان نامية في عام 2011 إلى أن خدمات الصيرفة لم تكن في متناول 37 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة⁽²³⁾.

23 - وجعلت جائحة كوفيد-19 مسألة الانتقال بالوسائل الرقمية أكثر إلحاحاً، إذ واجه العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة حواجز رقمية أثرت سلباً على العمالة والتعليم: ففي عام 2020، قال 29 في المائة فقط من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين استخدموا المنصات الرقمية للعمل أو التعليم إن جميع المنصات عبر الإنترنت كانت متاحة لهم⁽²⁴⁾. وفي ضوء إغلاق المدارس في جميع أنحاء العالم، وبالإضافة إلى مواجهة الصعوبات في الاتصال الإلكتروني وعدم الوصول على قدم المساواة مع الآخرين إلى الأجهزة الرقمية، واجه الأطفال ذوو الإعاقة نقصاً في إمكانية الوصول إلى الأجهزة الرقمية ومنصات الإنترنت ومواد التعلم الرقمية⁽²⁵⁾. ووجد 27 في المائة فقط من الطلاب ذوي الإعاقة الذين أُتيح لهم إمكانية الوصول إلى جهاز لوحي أن الجهاز اللوحي في المتناول ومفيد، ووجد 25 في المائة فقط ممن أُتيح لهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت أنه في المتناول ومفيد. وعلاوة على ذلك، لم يجد سوى 30 في المائة ممن أُتيح لهم إمكانية الوصول إلى الهواتف الذكية أنها في المتناول ومفيدة، ولم يجد سوى 16 في المائة ممن أُتيح لهم إمكانية الوصول إلى الهواتف المحمولة أنها في المتناول ومفيدة⁽²⁶⁾.

24 - ولا يزال العديد من الشركات يسعى جاهداً إلى كفالة إمكانية الانتقال بالوسائل الرقمية في مكان العمل. ففي دراسة استقصائية أجرتها منظمة العمل الدولية في أيار/مايو وحزيران/يونيه 2022 بين الشركات في جميع أنحاء العالم الملزمة بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، أفاد 32 في المائة بأن هناك حاجة إلى توفير مزيد من القدرة على إجراء تعديلات في مكان العمل لإتاحة العمل عن بعد الشامل للجميع (A/77/166، الفقرة 19).

25 - وخلال الجائحة، ارتفع تقديم الخدمات الصحية عن بعد بشكل كبير في العديد من البلدان، وأصبح تقديم الخدمات الصحية عن بعد الآن من الحاجات الأساسية لعامة السكان. ومع ذلك، يواجه الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة صعوبات وتحديات في الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عن بعد واستخدامها وغالباً ما يتعرضون للنسيان لدى تصميم هذه الخدمات الرقمية. وهناك أدلة متزايدة على أن الأشخاص ذوي الإعاقة، لا سيما في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، لا يمكنهم الاستفادة من الخدمات الصحية عن بعد بسبب التعذر الشديد في الوصول إلى أشكال تقديم الخدمات. ففي كثير

(23) تقرير الإعاقة والتنمية، 2018.

(24) International Disability Alliance, *Survey on the Experiences of Persons with Disabilities Adapting to the COVID-19 Global Pandemic*, September 2021.

(25) UNESCO, "Policy brief: understanding the impact of COVID-19 on the education of persons with disabilities – challenges and opportunities of distance education", 2021, p. 5; World Bank, *A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education* (Washington, D.C., January 2022).

(26) World Bank, *Learners with Disabilities and COVID-19 School Closures: Findings from a Global Survey* (Washington, D.C., 2021). Conducted by the World Bank's Inclusive Education Initiative.

من الأحيان، لا تكون منصات تقديم الخدمات الصحية عن بعد متوافقة مع أجهزة من قبيل برمجيات قراءة الشاشة، التي تساعد الأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر على الوصول إلى المعلومات، أو يكون غياب العرض النصي أو إمكانية التحكم في مستوى الصوت لدى التداول بالفيديو السبب في الحيلولة دون تفاعل الأشخاص الصم أو ضعاف السمع مع الأخصائيين الصحيين افتراضياً. ولذلك، من الأهمية بمكان تكثيف الجهود الرامية إلى معالجة إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية من أجل كفاءة الوصول إلى الخدمات الصحية عن بعد على قدم المساواة مع الآخرين.

خامسا - الاستجابات الرامية إلى التغلب على التحديات القائمة والناشئة

26 - في عام 2020، أصدر الاتحاد الدولي للاتصالات مبادئ توجيهية بشأن كيفية ضمان إمكانية نفاذ جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، إلى المعلومات والخدمات والمنتجات الرقمية خلال تشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وتقدم المبادئ التوجيهية رسالتين رئيسيتين: (أ) ضمان إتاحة المعلومات والخدمات والمتطلبات الرقمية الرئيسية المتعلقة بالحد من خطر الإصابة بمرض كوفيد-19 بأنساق يمكن الوصول إليها لتمكين جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، من الوصول إلى هذه المعلومات الحيوية؛ و (ب) ضمان تمكّن الأشخاص كافة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، من الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية وفهمها واستخدامها، وهي معلومات وخدمات تقدّم عبر مختلف الوسائل، بما في ذلك شاشات عرض إلكترونية في الأماكن العامة، وسائر الوسائل المستخدمة لتقديم المعلومات العامة، والإذاعة، والتلفزيون، وخدمة الرسائل القصيرة، وتطبيق واتساب، والإخطار بالبريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية⁽²⁷⁾.

27 - وبالمثل، أصدرت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، في عام 2021، المبادئ التوجيهية بشأن إدماج المتعلمين ذوي الإعاقة في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد، التي تتضمن توصيات من الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة بدعم فرص مواصلة التعلم الرقمي ذي الجودة العالية، بسبل منها تسخير حلول مفتوحة⁽²⁸⁾. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن المبادئ التوجيهية بشأن الانتقال في حالات الطوارئ إلى التعلم عبر الإنترنت والتعلم عن بعد، التي وضعتها شراكة الأمم المتحدة لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، قائمة مرجعية بإجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ. وتتضمن القائمة المرجعية إجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ التي يتعين على المعلمين والمطورين اتخاذها خلال حالة طوارئ، من قبيل جائحة كوفيد-19، تتطلب استخدام موارد للتعلم الرقمي عن بعد تكون في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.

28 - وفي التقرير المعنون *A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education* (استعراض مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير التعليم الشامل لذوي الإعاقة)، يؤكد البنك الدولي على ضرورة الاستثمار في النظام الكامل للتكنولوجيا التعليمية بغية تمكين المتعلمين ذوي الإعاقة من الاستمتاع بفوائد التكنولوجيا الرقمية، وتحديدًا من خلال الاستثمار في الموارد البشرية، والمنتجات، وطرق التدريس، والسياسات، والأماكن الميسرة لذوي الإعاقة، وآليات التمويل والدعم.

(27) انظر <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/COVID-19-Guidelines.aspx>.

(28) انظر <https://www.unesco.org/en/communication-information/odl-guidelines/guidelines>.

29 - ولدعم المؤسسات التي تواجه صعوبات في إتاحة إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية، نشرت الشبكة العالمية للأعمال والإعاقة التابعة لمنظمة العمل الدولية في عام 2021 دليلاً تقنياً بعنوان "Leave no one offline: a primer on engaging your company on digital accessibility" (الذي لا يترك أحد دون إمكانية الاتصال الإلكتروني: دليل تمهيدي بشأن إشراك مؤسستك في إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية، بهدف تسليط الضوء على الفوائد التجارية لتعزيز إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية). وفي شباط/فبراير 2022، نظمت الشبكة حلقة دراسية شبكية عامة عبر الإنترنت بعنوان "جني الفوائد التجارية من إتاحة إمكانية الانتفاع" لتسليط الضوء على أحدث السياسات والمبادرات المتصلة بتوفير إمكانية الانتفاع التي اتخذتها المؤسسات المتعددة الجنسيات، مع التركيز على جهودها الرامية إلى تصميم وتنفيذ البنية التحتية الداخلية والخارجية لكفالة إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية.

30 - ولدعم الجهود الرامية إلى معالجة إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية وكفالة الوصول على قدم المساواة إلى الخدمات الصحية عن بعد، طرح الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الصحة العالمية في حزيران/يونيه 2022 معياراً عالمياً بشأن إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية عن بعد، بهدف تحديد متطلبات إمكانية الوصول المتعلقة بالسمات التقنية التي يتعين على الحكومات، وجهات تقديم الرعاية الصحية، وشركات تأسيس منصات تقديم الخدمات الصحية عن بعد، تنفيذها تيسيراً للانتفاع للأشخاص ذوي الإعاقة من هذه الخدمات واستعمالهم لها⁽²⁹⁾. وتماشياً مع نهج شامل، تستند جميع المتطلبات التقنية المدرجة في المعيار إلى مدخلات جُمعت من الجهات صاحبة المصلحة في المجتمع المدني، بما في ذلك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي القطاع ذي الصلة، الأمر الذي يكفل بالتالي جدواها وأهميتها. ومن الأمثلة على هذه المتطلبات وجود عرض نصي خلال التداول بالفيديو للأشخاص الصم أو ضعاف السمع، أو توافق منصات تقديم الخدمات الصحية عن بعد مع برامج قراءة الشاشة أو منتجات مساعدة من قبيل لوحات مفاتيح براي لإزالة الحواجز أمام الأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر. ويعتمد بعض البلدان بالفعل المعيار العالمي المشترك بين منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات في منصاته الوطنية لتقديم الخدمات الصحية عن بعد⁽³⁰⁾. وأدرجت بلدان أخرى اعتبارات الإعاقة في استراتيجياتها المتعلقة بالصحة الرقمية. فعلى سبيل المثال، يوصى، في استراتيجيات التحول الرقمي في أستراليا والسويد، بإدراج الفئات الضعيفة واعتبارها جزءاً لا يتجزأ من تصميم السياسات وصياغتها. وبالمثل، تتطلب وكالات التمويل، في كندا، إدراج الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مرحلة من مراحل تطوير مشاريع الصحة الرقمية. وفي الآونة الأخيرة، أصدرت لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية الرقمية، بدعم من منظمة الصحة العالمية، تقريراً بعنوان "The future of virtual health and care: driving access and equity through inclusive policies" (مستقبل الصحة والرعاية الافتراضيتين: تحفيز الوصول والإنصاف من خلال سياسات شاملة). وتشدد اللجنة في التقرير على أن الصحة والرعاية الافتراضية ينبغي أن تكونا جزءاً لا يتجزأ من الأولويات الصحية وتسلط الضوء على أهمية دمج السمات الشاملة لمسائل الإعاقة في هذه الخدمات الرقمية.

(29) التوصية ITU-T F.780.2 (إمكانية النفاذ إلى الخدمات الصحية عن بعد). متاحة على الرابط التالي: <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.780.2-202203-I>

(30) على سبيل المثال، المنصة الوطنية الهندية لتقديم الخدمات الصحية عن بعد (<https://esanjeevani.in/>).

سادسا - سبل المضي قدما: توصيات السياسة العامة

31 - نظرا للأهمية المتزايدة للاقتصاد الرقمي، فإن الاستثمارات في إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية أمر بالغ الأهمية. وقد زادت رقمنة الخدمات والأنشطة بشكل كبير خلال جائحة كوفيد-19. وعلى الرغم من أن البلدان تعتمد عددا متزايدا من القوانين والسياسات والاستراتيجيات والبرامج المراعية للاعتبارات المتعلقة بإمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية، هناك حاجة إلى بذل مزيد من الجهود لكفالة تنفيذها.

32 - ولا يزال من المتعذر على الأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إلى العديد من المواقع الإلكترونية والأجهزة الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي ونظم الذكاء الاصطناعي. فخلال الجائحة، كانت الفجوات في إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية واضحة بشكل خاص في التعليم والخدمات الصحية والعمل عن بعد. ولم يكن العديد من بوابات المعلومات المتعلقة بكوفيد-19 عبر الإنترنت متيسراً بالكامل للأشخاص ذوي الإعاقة. فعلى مدى العامين الماضيين، أدى الوعي بهذه الثغرات إلى وضع العديد من المبادئ التوجيهية الدولية بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات والخدمات والمنتجات الرقمية.

33 - وبالنظر إلى الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا الرقمية في تحسين حياة الأشخاص ذوي الإعاقة والمساهمة في تنفيذ الاتفاقية، يشجّع واضعو السياسات وصناع القرار على مواصلة الاستثمار في توفير إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية لكفالة حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على فرص متكافئة للمشاركة في المجالات التعليمية والاقتصادي والاجتماعي والمدني. وفي بعض البلدان، هناك فجوة مستمرة بين الجنسين، في ضوء استخدام النساء ذوات الإعاقة التكنولوجيا الرقمية بمعدل أقل من الرجال ذوي الإعاقة والنساء غير ذوات الإعاقة. وينبغي أيضا بذل الجهود لكفالة وصول النساء والفتيات ذوات الإعاقة إلى التكنولوجيا الرقمية المتيسرة.

34 - ويمكن تعزيز توافر إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية من خلال التركيز على المجالات التالية ذات الأولوية:

(أ) **التشجيع على تنفيذ السياسات المتعلقة بتوافر إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية ولوائحها** - فيما تستمر البلدان في وضع أطر سياسية وتشريعية وتنظيمية أفضل، من المهم أيضا توطيد التعاون فيما بين الوزارات، وتعزيز مواءمة السياسات عبر القطاعات، وتعزيز آليات الرصد والمساءلة لكفالة تنفيذ السياسات بشكل صحيح. ويمكن تحسين إمكانية الوصول إلى الإنترنت من خلال مواءمة القواعد التنظيمية الوطنية مع المبادئ التوجيهية للوصول إلى محتوى الشابكة؛

(ب) **اعتماد معايير دولية بشأن توفير إمكانية الانتفاع بتكنولوجيات الصحة الرقمية وكفالة** أن تكون حلول الصحة الرقمية، بما في ذلك الخدمات الصحية عن بعد، شاملة لمنظور الإعاقة، وأن تكون إمكانية الانتفاع بتلك التكنولوجيات مبدأ من مبادئ السياسات الوطنية - يتعين على البلدان تعديل استراتيجياتها الوطنية القائمة المتعلقة بالصحة الرقمية أو وضع استراتيجيات جديدة منها تكون مناسبة لسباق المحلي وتعكس احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمكن تصميم التطبيقات والبرامج الرقمية عالميا وإتاحتها للجميع من خلال اعتماد معايير دولية، من قبيل المعيار العالمي المشترك بين منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات بشأن إمكانية الحصول على الخدمات الصحية عن بعد؛

(ج) **جعل إمكانية الانتفاع سمة أساسية من سمات استثمارات وبرامج التنمية الرقمية** - سيكفل التخطيط والميزنة فيما يتعلق بإمكانية الانتفاع في الاستثمارات الرقمية منذ البداية التخطيط الشامل،

واستهداف المستفيدين من ذوي الإعاقة، وتحقيق الكفاءة من حيث التكلفة، وسيقلل من الحاجة إلى التجهيز التحسيني المكلف؛

(د) **التشجيع على توكي مبادئ التصميم العام في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العادي وفي القطاع العام** - يكون تنفيذ مبادئ التصميم العام أكثر شمولاً وأيسر تكلفة وغالباً ما يكون أبسط من استحداث برمجيات أو معدات حاسوبية متخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة؛

(هـ) **تعزيز المعرفة وبناء القدرات البشرية بشأن إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية** - سيكون رفع مستوى الوعي بالحوافز والحلول المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة أمراً بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في زيادة إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية. وعلى وجه الخصوص، يجب توعية الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة، من قبيل الحكومات وصانعي القرارات والمربين والإحصائيين والمنظمات غير الحكومية، ولا سيما منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، وصناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين العام والخاص، بالإمكانات الهائلة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتيسرة والحاجة الملحة إليها لتحسين نوعية حياة الأشخاص ذوي الإعاقة وكفالة إدماجهم. ويمكن أن تشمل أساليب إكفاء هذا الوعي وضع برامج أكاديمية وتدريبية تسلط الضوء على إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية والتصميم العام؛

(و) **الإشراك المباشر للأشخاص ذوي الإعاقة** - لكي تفهم الجهات صاحبة المصلحة بشكل صحيح المجموعة المتنوعة من متطلبات إمكانية الانتفاع، يجب إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مرحلة من مراحل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتمثل إحدى أكثر الطرق فعالية للقيام بذلك في العمل مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما ذات الخبرة منها في مجال الوصول الرقمي، وربطها بمؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكينها من تقديم مدخلاتها ورؤاها؛

(ز) **إعداد ونشر بيانات قابلة للمقارنة بشأن إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية** - ينبغي القيام اعتيادياً بإنتاج بيانات عن إمكانية انتفاع الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل الرقمية ومدى تيسرها واستخدامها. ويشكل الجمع المنهجي للبيانات، واتباع منهجية واضحة للمقارنة، والتقييم المنتظم للبيانات، ووجود منصة متاحة للجمهور لعرض البيانات على الأطراف المهتمة عنصراً بالغ الأهمية من عناصر النجاح في تحليل حالة توافر إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية.

سابعا - أسئلة إرشادية للمناقشة التي يجريها فريق النقاش

35 - تُعرض الأسئلة التالية لينظر فيها جميع أعضاء فريق نقاش المائدة المستديرة والمشاركون الحاضرون في النقاش، مع مراعاة الموضوع الرئيسي للدورة السادسة عشرة للمؤتمر، وهو "مواءمة السياسات والاستراتيجيات الوطنية مع أحكام الاتفاقية: الإنجازات والتحديات":

(أ) ما هي العوائق الرئيسية التي تحول دون إحراز تقدم نحو إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية على نحو كامل؟

(ب) بناءً على خبرتكم أو تجاربكم، ما هي السياسات الحكومية المطلوبة لتعزيز إمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية؟

- (ج) هل في وسعكم تقديم مثال واحد أو اثنين على التدابير التي شجعت منتجي التكنولوجيا الرقمية، في القطاعين العام أو الخاص، على توفير منتجات وخدمات سهلة المنال للأشخاص ذوي الإعاقة، بسبل منها استخدام التصميم العام؟
- (د) هل في وسعكم إيراد إحدى الممارسات الجيدة المبتكرة لإنهاء الوعي بالفوائد المتصلة بإمكانية الانتفاع بالوسائل الرقمية لدى الحكومات، وصانعي القرارات، وصناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمربين، وأرباب العمل؟
- (هـ) في بعض البلدان، تقل إلى حد كبير إمكانية انتفاع النساء والفتيات ذوات الإعاقة بالتكنولوجيا الرقمية. فما الذي يمكن أن تفعله الحكومات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأوساط الأشخاص ذوي الإعاقة لمعالجة هذه الفجوة؟
- (و) ما هي آليات التمويل ونماذجه المتاحة لدعم استحداث ونشر التكنولوجيات المساعدة لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان النامية؟ كيف يمكن جعل هذه الآليات أكثر فعالية واستدامة في الأجل الطويل؟
- (ز) كيف يمكن الاستفادة من الشراكات بين القطاعين العام والخاص لكفالة أن تكون التكنولوجيات المساعدة ميسورة التكلفة وسهلة المنال للأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان النامية؟ وما هو الدور الذي يمكن أن تؤديه المنظمات الإنمائية الدولية في دعم هذه الشراكات؟
- (ح) ما هي أفضل الممارسات المتعلقة بتدريب مطوري ومصممي التكنولوجيا وبناء قدرتهم على التصميم الشامل وإمكانية الانتفاع، ولا سيما في البلدان النامية؟ وكيف يمكن دمج هذه الممارسات في المناهج التعليمية وبرامج التطوير المهني؟