

سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب

المجلس الأعلى للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر)

اكتوبر 2011

قائمة المحتويات

3	مصطلحات
7	1. السلطة القانونية للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
8	2. التفويضات الوطنية الداعمة
9	3. مقدمة
11	4. نطاق الأعمال والتطبيق
13	5. أحكام السياسة
13	1-5 ملخص
14	2-5 الجدول الزمني لتنفيذ السياسة
14	3-5 النفاذ إلى الإنترنت
17	4-5 خدمات الاتصالات
19	5-5 خدمات الصراف الآلي ومحطات / أكشاك النفاذ العامة
21	6-5 التكنولوجيا المساعدة
24	7-5 محتوى رقمي يسهل النفاذ إليه . دعوة للاتصال
27	6. التطبيق
28	ملحق أ . قائمة التنفيذ
32	ملحق ب . قائمة مؤسسات القطاع العام في دولة قطر

<p>يُعنى هذا المصطلح بقياس مدى قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على النفاذ إلى الخدمات أو المنتجات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتساوي مع غيرهم الأسوياء.</p>	<p>1. النفاذ الرقمي</p>
<p>وهي تضم كافة المنتجات والخدمات والأجهزة والأدوات والحلول التكنولوجية المستخدمة لتحسين القدرات الوظيفية للأشخاص ذوي الإعاقة.</p>	<p>2. التكنولوجيا المساعدة</p>
<p>وهي منافذ عامة إلكترونية تفاعلية تمكن المُستخدم من إجراء المعاملات المالية مثل السحب النقدي أو الإيداع أو التحويل أو الاستعلام عن الرصيد.</p>	<p>3. ماكينات الصراف الآلي</p>
<p>وهي الأداة المُلحقة بأيّ برامج مرئية (مثل الأفلام وبرامج التلفزيون) والتي تُدخل أوصاف مسموعة للعناصر المرئية الأساسية التي تحتويها مقاطع الفيديو، ويتم توفير هذه الأوصاف أثناء الوقفات الطبيعية بين أجزاء الحوار في مقطع الفيديو بشكل طبيعي ومؤقت. وتسمح هذه الأداة بتهيئة مقاطع الفيديو للأشخاص ذوي الإعاقة.</p>	<p>4. الوصف الصوتي</p>
<p>وهي لغة تتكون من النقاط البارزة - البديلة عن الحروف - التي يُمكن تلمسها باستخدام أصابع اليد من قبل الأشخاص المكفوفين أو الذين لديهم إعاقات بصرية لا تُمكنهم من قراءة المواد المطبوعة.</p>	<p>5. لغة برايل</p>
<p>وهو يحدد المعايير والمحتوى التي تتكون منها الملفات الإلكترونية والتي يتم تهيئتها لذوي الإعاقة على شكل كتب منطوقة. وتُصمم الكتب الرقمية المنطوقة - بنظام ديزي - ليسهل النفاذ إليها من قبل الأشخاص المكفوفين أو الذين يواجهون صعوبة في قراءة المواد المطبوعة .</p>	<p>6. نظام دايزي: النفاذ الرقمي الملانم لذوي الإعاقة</p>
<p>وهي الوسيلة التي يمكن من خلالها وصف المؤثرات الصوتية في أي مقطع فيديو على هيئة نص مطبوع على الشاشة يتزامن مع الملف الصوتي. ويمكن لمشاهد الفيديو أن يشغل هذه الخاصية أو يبطلها حسب اختياره. وبهذا، يتمكن الأشخاص الصُم من فهم الحوار والمؤثرات الصوتية في مقاطع الفيديو التي يشاهدونها.</p>	<p>7. النصوص المرئية الوصفية الاختيارية</p>

<p>تنتج من التفاعل بين الأشخاص المصابين باعتلال وظيفي أو حالات خاصة أو أمراض وبين العوائق البيئية والسلوكية التي يواجهونها. وقد يكون هذا الاعتلال أو هذه الحالات أو الأمراض دائمة أو مؤقتة أو متواترة أو ثابتة، وتتضمن الحالات البدنية أو الحسية أو النفسية أو العصبية أو الطبية أو الفكرية. ويشمل هذا المصطلح كبار السن المصابين بإعاقات وظيفية وينظر إليهم على أنهم أشخاص ذوي إعاقة.</p>	<p>8. الإعاقة</p>
<p>كبير السن هو الشخص الذي يزيد عمره عن 60 عامًا طبقًا لأحكام قانون التأمين الاجتماعي القطري رقم (38) لسنة 1995.</p>	<p>9. كبار السن</p>
<p>وهي الخدمات التي تتيح لذوي الإعاقة توصيل المعلومات الخاصة بأية حالة طوارئ حالية تمس الحياة والصحة والأمن والممتلكات، كما تقوم هذه الخدمات بتوفير الآلية أو المعلومات اللازمة لكيفية الاستجابة لهذه الحالات الطارئة.</p>	<p>10. خدمات الطوارئ</p>
<p>تُشير إلى كافة الأدوات والخدمات ذات الصلة بالإذاعة والحوسبة والاتصالات، والتي تُعالج وتُخزن وتنقل المعلومات عبر الحاسوب ونظم الاتصالات.</p>	<p>11. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p>
<p>هي الوكالة التابعة للأمم المتحدة والمعنية بقضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتمثل مهمة الاتحاد الدولي للاتصالات في المساعدة على تحقيق نمو وتطوير مُستدام لشبكات الاتصالات والمعلومات وتسهيل النفاذ العام لتمكين الأشخاص في كل مكان من المشاركة والاستفادة من الاقتصاد العالمي ومجتمع المعلومات الناشئ.</p>	<p>12. الاتحاد الدولي للاتصالات</p>
<p>هو منظمة قطرية غير ربحية تلتزم ربط ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتعزيز إمكانياتهم وإثراء قدراتهم.</p>	<p>13. مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى"</p>
<p>وهي تعمل نفس عمل النصوص الوصفية المرئية (المشروحة مسبقاً) إلا أن هذه النصوص لا تكون اختيارية بمعنى أنها جزء لا يتجزأ من مقطع الفيديو ولا يمكن إيقاف أو إبطال هذه الخاصية - وهي تشرح</p>	<p>14. النصوص المرئية الوصفية (غير الاختيارية)</p>

<p>الجزء التقديمي من مقطع الفيديو والذي يسبق بدء الحوار أو المؤثرات الصوتية.</p> <p>وهي جميع المنافذ الإلكترونية المستخدمة في تسهيل الخدمات، وتتضمن منافذ المعلومات وآلات بيع التذاكر والشاشات التفاعلية وغيرها من آلات التعامل مع المعلومات.</p>	<p>15. منافذ الخدمات الإلكترونية</p>
<p>وهي نوع من الإعاقة وتعني عدم استطاعة الشخص - المُصاب بإعاقة بصرية أو ذهنية أو بدنية - على قراءة المواد المطبوعة، ويشمل ذلك التعريف كافة الإعاقات البصرية وأولئك الذين يعانون عسر القراءة وأية إعاقة بدنية أخرى تحول دون استخدام النشرات المطبوعة.</p>	<p>16. عدم القدرة على قراءة المواد المطبوعة</p>
<p>يشمل الوزارات والمجالس والمؤسسات العامة في دولة قطر. يرجى الإطلاع على ملحق "ب" للتعرف على قائمة تلك المؤسسات.</p>	<p>17. مؤسسات القطاع العام</p>
<p>تعني خدمة اتصالات لتحويل النص إلى ملف صوتي وكذلك تحويل الملف الصوتي إلى نص. ويقوم موظف بعملية الترجمة بين المتصل والمستقبل.</p>	<p>18. خدمة تحويل النصوص والصوت</p>
<p>خدمة الاتصالات المرئية التي تسمح للأشخاص الصم أو ذوي الإعتلال السمعي وذوي إعاقات التحدث التواصل عبر هواتف الفيديو مع أشخاص لا يعانون من مشاكل في السمع من خلال مترجم يقوم بتفسير لغة الإشارة حتى يتم التواصل بصورة سهلة ودون عوائق.</p>	<p>19. خدمة تحويل الفيديو والنصوص</p>
<p>هي خدمة مشابهة لخدمة تحويل النصوص ولكنها تستخدم الرسائل الفورية كوسيلة اتصالية أساسية بين المستخدم ومشغل الخدمة.</p>	<p>20. خدمة تحويل الرسائل الفورية والصوت</p>
<p>هو أي شخص مُرخص له بتقديم خدمة اتصالات واحدة أو أكثر للعامة أو مُرخص له بامتلاك أو إنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات لتوفير خدمات الاتصالات للعامة. ويتضمن ذلك مقدمي المعلومات أو المحتوى المُقدم بواسطة شبكة اتصالات.</p>	<p>21. مقدم الخدمة</p>
<p>هي خدمة اتصالات صوتية مرئية تُقدم نقل فعلي تناظري ثنائي</p>	<p>22. خدمة المحادثة الكلية</p>

<p>الاتجاه للفيديو والنص والصوت بين المستخدمين في موقعين أو أكثر.</p>	
<p>تعني معايير تصميمية تهدف إلى ضمان مشاركة كل شخص في المجتمع المعلوماتي.</p>	<p>23. معايير التصميم الشمولية</p>
<p>هي وكالة تابعة للأمم المتحدة المتخصصة التي تُعنى بتطوير نظام دولي متوازن للملكية الفكرية.</p>	<p>24. المنظمة الدولية للملكية الفكرية</p>
<p>يُشير عامةً إلى جميع الملفات الإلكترونية الكاملة التي يتم النفاذ إليها من خلال اسم نطاق الإنترنت.</p>	<p>25. الموقع الإلكتروني</p>

1. السلطة القانونية للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تم تأسيس المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمرسوم اميري رقم 36 لعام 2004. ومنذ تأسيسه ، يتولى المجلس الأعلى للاتصالات - بوصفه الجهة المسؤولة بالدولة عن رسم ووضع السياسات والبرامج الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وتنظيم قطاع الاتصالات - دعم رؤية دولة قطر الطموحة لبناء أساس متين لاقتصاد المعرفة وتنمية قدراتها الاقتصادية والبشرية للمنافسة عالميا. وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد متعددة لكل من يعيش ويعمل علي أرض قطر.

وبموجب قانون الاتصالات القطري رقم 34 لسنة 2006 حددت صلاحية المجلس الأعلى للاتصالات بوصفة الجهة المحايدة والمستقلة المسؤولة بالدولة عن رسم وتنظيم قطاع الاتصالات ووضع السياسات اللازمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

كما تُلزم الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2015 كافة المؤسسات بالدولة للعمل على بناء مجتمع معلوماتي واقتصاد قائم على المعرفة يتمتع أفراده بالمهارات الرقمية اللازمة ويحصل جميعهم على فرص متساوية من النفاذ الرقمي . وتتضمن هذه الجهود تحديد أولويات بعض المجموعات السكانية وتمكينها تكنولوجيا خاصة المتقاعدين وكبار السن وذوي الإعاقة.

2. التفويضات الوطنية الداعمة

تدعم إستراتيجية التنمية الوطنية لدولة قطر 2011-2016 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة أساسية لتحسين بيئات التعلم للأطفال ذوي الإعاقة، وتوفير الدعم للأسر التي تواجه ظروفًا استثنائية خاصةً ممن لديهم كبار سن أو أشخاص ذوي إعاقة. كما تدعم هذه الإستراتيجية الوطنية كافة المبادرات التي تضمن الانخراط الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة .

تهدف الإستراتيجية العامة للأسرة في دولة قطر إلى تحسين مستوى معيشة الأسر في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والصحية والتعليمية والتقنية وغيرها. كما تؤكد على أهمية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للتكنولوجيا بهدف تسيير أنشطة حياتهم اليومية. كما تشير الإستراتيجية إلى أن قلة المحتوى باللغة العربية يمثل أحد أكبر العوائق التي تحول دون استخدام كبار السن للتكنولوجيا¹.

وقد وقعت قطر على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي دخلت إلى حيز التنفيذ في 3 مايو 2008. وتُقر هذه الاتفاقية بالنفاذ الرقمي كحق أساسي من حقوق الإنسان وتُطالب الاتفاقية جميع الأطراف المعنية باتخاذ إجراءات مناسبة لتسهيل النفاذ الرقمي من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة أسوة بغيرهم من الأسوياء بما في ذلك النفاذ إلى وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت².

¹ الإستراتيجية العامة للأسرة في قطر، المجلس الأعلى لشئون الأسرة، 2010، القسم التاسع والعاشر.

² اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق ذوي الإعاقة، الأمم المتحدة، 3 مايو 2008، المادة 9.

3- مقدمة

يرتكز مفهوم النفاذ الرقمي حول ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتساوي مع غيرهم من الأسوياء. ويتضمن ذلك التخلص من العوائق التي قد تحول دون ذلك النفاذ والعمل على التخلص من كافة العوائق التي قد تحول دون استخدام ذوي الإعاقة لمنتجات وخدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحاسبات والهواتف الجواله والمواقع الالكترونية ومنافذ الخدمات الإلكترونية- والتي تسهل جميعها أنشطة الحياة اليومية وتُزيد من إنتاجية العمل وتحسن عملية التعلم وتُسهل تبادل المعلومات وتُحسن الحياة الاجتماعية وتزيد نشاطاً. وإذا لم تتح هذه المنتجات أو الخدمات بأكملها للجميع دون استثناء، فقد تُصبح حقاً أدوات لعزلة بعض شرائح المجتمع عن غيرها وبالتالي تحول دون تحقيق مجتمع شمولي يساهم جميع أفراد فيه بصورة حقيقية وملموسة.

ويُقدر أحد تقارير البنك الدولي معدلات انتشار الإعاقة في 2007 بـ 10 - 12% من مجموع سكان العالم³. وفي حالة تضمين الإعاقة المرتبطة بالسن، فستصل النسبة إلى 18% وبالتالي تزيد عن مليار شخص (1232.000.000) حول العالم. وعلى الرغم من أن الإحصائيات المتاحة تشير إلى أن نسبة الإعاقة بين القطريين تقل عن المستويات الدولية، إلا أنها في ازدياد مستمر. فعلى سبيل المثال، تُشير دراسة مسحية عن الإعاقة قام بها جهاز الإحصاء القطري بشأن ذوي الإعاقة في عام 2009، إلى أن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة قد ارتفع من 23% في 2007 ليصل إلى 10 آلاف و 174 شخصاً في عام 2009. وتقدم هذه الأرقام مؤشراً محافظاً - حيث إن الدراسة لم تأخذ في اعتبارها سوى الأشخاص المُسجلين في المستشفيات والمراكز المتخصصة. وعلاوة على ذلك، فإن إحصاء عام 2010 يُشير إلى أن الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 65 سنة فما فوق قد تضاعف عددهم من 8 آلاف و 659 شخصاً في عام 2000 ليصل إلى 15 ألفاً و 708 شخصاً في 2010.

ويتزايد اعتماد السكان في دولة قطر على منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات العمل والتعليم والأنشطة الاجتماعية. وتُشير التقارير إلى أن 24% من المقيمين في قطر و 41% من العمالة الحكومية و 42% من الأعمال استخدمت "حكومي" - بوابة حكومة قطر على الإنترنت - في عام 2010. وقد تزايدت أعداد الحاسبات في المدارس والمنازل

والمكاتب لتصل إلى 100% و 89% و 76% على الترتيب في 2010. ووصل تصفح الإنترنت إلى 98% في المدارس و 84% في المنازل و 60% في الأنشطة التجارية في 2010. كما يشير مقدمو خدمة الاتصالات المتنقلة إلى أن السوق القطري قد تشبع بنسبة 166% في سبتمبر 2010⁴.

³ دانييل مونت، قياس نسبة الإعاقة، البنك الدولي، مارس 2007، القسم 3-6.

⁴ تقرير منسق عن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في قطر، المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2011.

وتؤكد مؤشرات الهيئات والمنظمات الدولية إلى اعتماد سكان دولة قطر بصورة كبيرة على منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فعلى سبيل المثال، فإن مؤشر الجاهزية الشبكية - طبقاً للتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادر من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي - قد وضع دولة قطر في المرتبة الخامسة والعشرين من بين 138 دولة شملها التقرير⁵. كما يضع مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - التابع للاتحاد الدولي للاتصالات - قطر في المرتبة الخامسة والأربعين من بين 159 دولة⁶. ولكن، لا تزال منتجات وخدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات غير قابلة للاستخدام من قبل ذوي الإعاقة وكبار السن. وإذا ظل الوضع على ما هو الآن، فستزداد إمكانية عزلة ذوي الإعاقة وكبار السن عن المجتمع المعلوماتي وعدم الإسهام فيه بصورة فاعلة.

إن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ملتزم بتطوير مهارات استخدام سكان دولة قطر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتساوي فرص نفاذهم إلى التكنولوجيا والخدمات، وفي هذا الإطار، يضع المجلس الأولوية للمجموعات السكانية غير القادرة على النفاذ وبالأخص النساء والمتقاعدين وذوي الإعاقة بما فيهم كبار السن، ويعتبر هذا الهدف هو جوهر سياسة النفاذ الرقمي الحالية.

⁵ سوميترا دوتا، إيرين ميا، التقرير الذهبي لتكنولوجيا المعلومات 2009-2010، المنتدى الاقتصادي الدولي، 2010، ص 17.

⁶ قياس مجتمع المعلومات، الاتحاد الدولي للاتصالات، 2010، ص 10.

4- حيز السياسة وآليات تطبيقها

تسعى هذه السياسة إلى تحديد مجموعة من الأسس لبناء مجتمع معلوماتي شمولي في دولة قطر، بحيث يؤدي نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى التكنولوجيا في تفعيل دورهم المجتمعي والإسهام فيه بصورة حقيقية وملموسة.

وقد تبنى المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات منهجاً واقعياً لإعداد هذه السياسة الأولية للنفاذ الرقمي. وتوضح السياسة العقبات الأساسية التي قد تحول دون تحقيق مجتمع معلوماتي رقمي شمولي في دولة قطر ويتمثل الهدف الأساسي في تلافي هذه العقبات خلال الأعوام الخمسة القادمة.

وتتمثل هذه العقبات في الآتي:

- **صعوبة النفاذ إلى المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي بسبب عدم الالتزام بقواعد منالية الويب.** لا تلتزم أغلب المواقع الإلكترونية القطرية - في القطاعين العام والخاص - بمعايير منالية الويب التي حددتها رابطة الشبكة العالمية للويب. وعلاوة على ذلك، يصعب بصفة عامة النفاذ إلى محتوى هذه المواقع الإلكترونية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، وهي الأجهزة التي يتزايد استخدامها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة في التواصل مع الآخرين بشكل عام.
- **صعوبة النفاذ إلى خدمات الاتصالات والتكنولوجيا المساعدة.** تُتاح خدمات الاتصالات والتكنولوجيا المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أنها تظل محدودة الإتاحة. ولا تزال الحاجة ملحة إلى بعض الخدمات الحساسة مثل خدمات الطوارئ، وخدمات هواتف العملة وخدمات التحويل التي يسهل النفاذ إليها والتي تُمكن الأشخاص ذوي صعوبات التحدث والسمع والحركة من التواصل مع المجتمع من حولهم.
- **صعوبة النفاذ إلى منافذ الخدمات الإلكترونية كماكينات الصراف الآلي.** تزود ماكينات الصراف الآلي المواطنين والمقيمين بعدد كبير من الخدمات الحكومية والمصرفية الهامة. ولكن، لا تتضمن هذه المنافذ الخصائص التي تُمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدامها. فعلى سبيل المثال، قد يكون ارتفاع شاشة العرض ولوحات الإدخال عالية بدرجة يصعب على المقعدين النفاذ إليها. كما قد لا تتضمن ماكينات الصراف الآلي مفاتيح تستخدم لغة برايل و/أو مبادئ توجيهية صوتية لتمكين الأشخاص المصابين باعتلال بصري من استخدامها. وهو ما يعني أنه يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة الانتقال شخصياً إلى الجهات والمصارف الحكومية للحصول على الخدمات أو الطلب من الآخرين الذهاب إلى هذه الجهات نيابة عنهم، وهو ما قد يؤخرهم في الحصول على الخدمات المبتغاة أو لا يوفرها لهم بالصورة المثلى.

- **محدودية الاستخدام والنفاذ إلى وسائل التكنولوجيا المساعدة.** لا يتوافر الوعي الكافي لدى كل من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم ومعلميهم وأصحاب الأعمال بمجموعة وسائل التكنولوجيا المساعدة المتوفرة ومميزاتها. وحتى إذا كان لديهم هذا الوعي ، فقد لا يعرفون كيفية النفاذ إلى مثل هذه الوسائل المساعدة أو كيفية استخدامها على النحو الصحيح. وعلاوة على ذلك، فإن سياسة اقتناء الأجهزة في مؤسسات القطاعين العام والخاص لا تُعطي أولوية أو أفضلية للتكنولوجيا المصممة لذوي الإعاقة.

- **قلة المحتوى الرقمي سهل النفاذ، خاصة المحتوى المقدم باللغة العربية.** إن المحتوى الرقمي يسهل النفاذ إليه هو أي محتوى يُمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استخدامه بسهولة مثل الموسيقى والنصوص والملفات الصوتية والصور والوسائط المتعددة. ويعتبر هذا النوع من المحتوى نادر بصفة عامة وتزداد صعوبة الحصول عليه في الدول غير الناطقة بالإنجليزية. ويُحدث النفاذ المحدود إلى المحتوى الرقمي تأثيرًا عكسيًا على الفرص الاجتماعية والتعليمية وفرص التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة خاصةً ضعاف السمع والبصر.

وتتضمن هذه السياسة شروط وأحكام لمقدمي خدمة الاتصالات ودار الكتب القطرية ومركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" ومنتجات وموزعي المحتوى الرقمي في دولة قطر و مؤسسات القطاع العام كما هو مُدرج في الملحق "ب".

وسيتابع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن كثب مدى التقدم المحرز طبقاً لهذه السياسة، و يقيم علاقات مع جميع الأطراف الأخرى المسؤولة عن تنفيذ احكام السياسة و يطور آليات اتصال بحسب الحاجة لضمان سهولة التنسيق و التنفيذ. كما قد يقوم المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمراجعة و/أو تحديث و/أو زيادة نطاق هذه السياسة في مرحلة لاحقة لتشمل مسائل أخرى تتعلق بكيفية بناء مجتمع معلوماتي وكحد أدنى، سيتم على أقل تقدير مراجعة هذه السياسة وتحديثها بالقدر المطلوب كل خمس سنوات.

أحكام السياسة

1-5 ملخص

يتمثل هدف هذه السياسة في تناول العوائق الأساسية التي تحول دون استخدام منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر، وذلك لضمان نفاذ ذوي الإعاقة إليها وما ينتج عنها من مشاركتهم في المجتمع المعلوماتي بصورة حقيقية وملموسة. ومن خلال التركيز على الحقيقة التي تشير إلى أن أقل من واحد بالمائة من القطريين يعد من ذوي الإعاقة المسجلين، فقد صُممت أحكام هذه السياسة بطريقة تُتيح تنفيذها عمليًا دون فرض عوائق مالية غير ضرورية على جهات التنفيذ. وتتضمن هذه الأحكام:

- مُطالبة مقدمي خدمة الاتصالات بتوفير هواتف وواجهات مستخدم وخدمات تحويل ومخططات أسعار خاصة وخدمات طوارئ وخدمات هواتف العملة العامة بالقدر المناسب مع مراعاة سهولة النفاذ إليها من قبل ذوي الإعاقة.
- تمكين مؤسسات القطاع العام من إنشاء مواقع الكترونية ومحتوى نفال يُمكن للأشخاص ذوي الإعاقة النفاذ إليه وذلك طبقاً لقواعد ومعايير منالية الويب. وذلك لضمان استفادة ذوي الإعاقة من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.
- مطالبة كافة مؤسسات القطاع العام - بما في ذلك المؤسسات المصرفية - بتطبيق تحسينات خدمية تضمن توافر منافذ خدمات عامة وماكينات الصراف الآلي في كافة المناطق الإستراتيجية وإمكانية استخدامها من جانب الأشخاص الصم وذوي الإعلال البصري و السمعي والمكفوفين وذوي الإعاقات البدنية وذوي صعوبات القراءة، بما في ذلك عجز القراءة.
- مُطالبة مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" بتأسيس منحة لتحسين النفاذ إلى الخدمات والتكنولوجيا المساعدة وتشجيع اقتناء التكنولوجيا المساعدة على نطاق واسع ونشر الوعي حول الخدمات المتاحة ومزايا التكنولوجيا المساعدة وتقديم مبادئ توجيهية وذلك بالإضافة إلى خدمات التدريب والتقييم التي يقدمها المركز.
- دعوة كافة منتجي وموزعي وسائل الإعلام الرقمي في قطر للعمل على تحسين إمكانية النفاذ إلى محتوهم من خلال توفير كتب الكترونية ومعلومات كاملة عبر الإنترنت وتعليقات خاصة لبرامج الفيديو ليسهل النفاذ إليها من قبل الصم وذوي الإعاقات الأخرى. كما تدعو هذه السياسة منتجي وموزعي الوسائط الرقمية على العمل مع الموردين وجهات التصنيع لضمان احتواء البرمجيات على أدوات مساعدة تمكن ذوي الإعاقة من استخدامها بسهولة.

5-2 تاريخ النفاذ

تسري أحكام هذه السياسة اعتباراً من تاريخ إصدارها، ما لم ترد الإشارة لخالف ذلك.

5-3 سهولة النفاذ إلى شبكة الإنترنت

تُمكن سهولة النفاذ إلى شبكة الإنترنت الأشخاص ذوي الإعاقات - البصرية والسمعية والحركية والإدراكية والعصبية وصعوبات التحدث والإعاقات المرتبطة بتقدم العمر - من النفاذ إلى واستخدام شبكة الإنترنت. ويتحقق هذا الهدف بتطبيق معايير منالية الويب لتطوير صفحات الإنترنت بطريقة تُسهل على الأشخاص ذوي الإعاقة التصفح والفهم والتفاعل مع محتوى شبكة الإنترنت. فعلى سبيل المثال، قد لا يستطيع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية رؤية الصور على إحدى صفحات الإنترنت؛ لكن لو تم توفير وصف نصي مُصاحب للصورة، فسيسهل على هذا الشخص فهم الصورة باستخدام قارئات الشاشة. وعلى نحو مشابه، قد لا يستطيع الأشخاص ذوي الإعلال السمعي الاستماع إلى البث الصوتي لأحد صفحات الإنترنت، ولكن يمكنه فهمه إذا ما توفر له تعليق نصي.

وقد تكون سهولة النفاذ إلى شبكة الإنترنت مفيدة لكافة مستخدمي الإنترنت حيث أنها تحسن من إمكانية الاستخدام العام لمواقع الإنترنت ولمحتوياتها وتُساهم في زيادة استخدام واستيعاب الخدمات بالكامل. فعلى سبيل المثال: تتحقق منالية الويب (أي تهيئة المواقع الإلكترونية لذوي الإعاقة) من خلال وجود بعض العناصر مثل الشرح والتعليق الإضافي ونظم التصفح المهيأة لذوي الإعاقة وإمكانية اختيار حجم الخط الملائم لضعاف البصر، و التنظيم المحكم للمحتوى الذي يحسن النفاذ لجميع الأشخاص هذا بالإضافة إلى أن النفاذ إلى الإنترنت عبر الأجهزة النقالة يمكن كل شخص من النفاذ الى المواقع الالكترونية من الهاتف الجوال في أي وقت وفي أي مكان.

يُقر المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالدور الحيوي الذي تلعبه منالية الويب في الوصول إلى مجتمع معلوماتي شمولي ومستدام، وبالتالي فإن مواقع الإنترنت التابعة للقطاع الحكومي مطالبة بتوفير خدمات ومعلومات عبر الإنترنت بحيث تتوافق مع المعايير الدولية للوصول إلى شبكة الإنترنت. وتتنطبق هذه المعايير على محتوى الجوال في المستقبل.

معايير النفاذ الدولية لمواقع الإنترنت

5-3-1-1 تعتبر مبادرة النفاذ الرقمي إلى شبكة الإنترنت التي يتبناها رابطة الشبكة العالمية للويب W3C هي المعيار الوحيد المعترف به دوليًا لضمان النفاذ إلى الإنترنت. وسيكون الإصدار الثاني من المبادئ التوجيهية لمنالية المحتوى على الويب الصادرة عن الرابطة - والذي يحدد المستوى الثاني من منالية الويب ويرمز له ب"أأ" 2.0 - هو المعيار المرجعي الذي يجب أن تلتزم به مواقع الإنترنت في دولة قطر إلى حين إعداد معيار دولي جديد يحل محل هذه النسخة وذلك لتحقيق مستوى معين من منالية الويب بما يتوافق مع هذه المعايير. ويتطلب المستوى "أأ" من منالية المحتوى على الويب الالتزام بمجموعة من المعايير المطلوبة للتخلص من العوائق المطلقة والمستديمة التي تحول دون نفاذ الأشخاص ذوي الاعتلال البصري والسمعي لمحتوى مواقع الإنترنت. كما أنها تُسهل على مجموعة كبيرة من الأشخاص بما فيهم كبار السن النفاذ إلى المحتوى الرقمي بسهولة ويسر.

وتتطلب مبادئ منالية الويب التي حددتها رابطة الشبكة العالمية للويب مجموعة من المعايير الآتية لتصميم صفحات الإنترنت:

5-3-2-1 توفير بدائل لأي محتوى مرئي أو مسموع (غير نصي) بحيث يمكن تحويلها لأشكال أخرى بناءً على رغبة المستخدم، مثل تحويلها إلى محتوى نصي كبير الحجم أو التعامل معها بلغة برايل أو بالتحدث أو بلغة أبسط.

5-3-2-2 توفير بدائل للوسائط المتعددة، مثل تعديل البث الصوتي مصحوبًا بتعليقات نصية بحيث تُمكن الأشخاص الصم أو ذوي الاعتلال السمعي من تفهم المحتوى الصوتي.

5-3-2-3 تقديم محتوى رقمي يُمكن عرضه بطرق مختلفة دون فقدان المعلومات أو الإخلال بالمعني بحيث يمكن للمستخدم - الذي يستخدم قارئ شاشة للاستماع إلى محتوى

النص على صفحة الإنترنت - استيعاب نفس المعلومات والبنية بقدر استيعاب الشخص الطبيعي لها.

5-3-2-4 تسهيل رؤية وسماع المحتوى، بما في ذلك التأكد من وجود تباين واضح بين لون الخلفية ولون الخط المستخدم على المواقع لمساعدة الأشخاص ذوي الرؤية اللونية المحدودة أو الإعاقات الإدراكية على القراءة بسهولة.

5-3-2-5 إتاحة كافة الوظائف عن طريق لوحة المفاتيح بحيث يُمكن للأشخاص الذين يصعب عليهم استخدام الفأرة تصفح الإنترنت باستخدام لوحة المفاتيح.

5-3-2-6 منح المستخدمين الوقت الكافي لقراءة واستخدام المحتوى ضماناً لحصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الوقت الكافي للتفاعل مع المحتوى متى أمكن ذلك.

5-3-2-7 تجنب تصميم المحتوى بطريقة معروف أنها تُسبب نوبات صرع مثل الوميض لأكثر من ثلاث مرات في الثانية الواحدة.

5-3-2-8 توفير عدد من الطرق التي تُساعد المستخدمين ذوي الإعاقة على التصفح والنفوذ إلى المحتوى وتحديد مكانه وتزويدهم بفرصة مناسبة لتصفح المواقع بأكثر من أسلوب، والحصول بشكل أسرع على المعلومات وفقاً لدرجة الإعاقة.

5-3-2-9 الحرص على إمكانية قراءة وفهم محتوى النص من خلال كتابته بصورة مهيأة لقارئات الشاشة ووسائل التكنولوجيا المساعدة بصفة عامة كي تتمكن من نطق المحتوى المكتوب بطريقة سليمة بعدة لغات بشرية.

5-3-2-10 إيضاح ووضع المعلومات وتوزيعها على صفحات الموقع بصورة يمكن التنبؤ بها من خلال هيكلية محتوى الإنترنت هيكلية منظمة لتحسين تفاعل المستخدم ذوي الإعاقة مع المحتوى.

5-3-2-11 مساعدة المستخدمين على تجنب وتصحيح الأخطاء من خلال عرض رسائل توضيحية للأخطاء التي حدثت أثناء التصفح ويمكن التعرف على هذه الرسائل من خلال التكنولوجيا المساعدة وذلك ليتمكن الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية أو الإدراكية أو اللغوية أو صعوبات التعلم من إدراك وقوع أي خلل.

5-3-2-12 زيادة التوافق مع أدوات التكنولوجيا المساعدة الحالية والمستقبلية- كقارئات الشاشة وبرامج التصفح الخاصة بذوي الإعاقة حتى يتمكن المستخدمون من فهم وتحليل واستخدام المحتوى بشكل صحيح.

للمزيد من التفاصيل حول مبادئ التصميم هذه وتقنيات التطبيق ومعايير النجاح الخاضعة للاختبار، على الرابط التالي: <http://www.w3.org/TR/WCAG20>.

5-3-3 تعد المبادئ التوجيهية التي أصدرتها رابطة شبكة الويب العالمية حول أفضل ممارسات الإنترنت الجوال (النسخة 1.0) بمثابة المعيار الدولي المرجعي لبناء محتوى الإنترنت ليناسب مع الأجهزة الجوال. ويُحسن الالتزام بهذه المبادئ من خبرة المستخدم بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وجميع الأفراد بصفة عامة. ويمكن الإطلاع على هذه المبادئ توجيهية من خلال الرابط التالي: <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/>.

5-3-4 التطبيق

5-3-4-1 على كافة مؤسسات القطاع العام التأكد من أن مواقع الإنترنت الجديدة مُصممة بطريقة توفر المعلومات والخدمات بصورة تستوفي المعايير الدولية للنفاذ إلى الإنترنت إلى جانب تطوير محتوى الإنترنت على الأجهزة الجوال ابتداءً من عام 2013.

5-3-4-2 على كافة مؤسسات القطاع العام التأكد من أن كافة مواقع الإنترنت الخدمية والمعلوماتية الحالية تتماشى مع معايير منالية الويب التي حددتها رابطة شبكة الويب العالمية إلى جانب تطوير محتوى جوال ابتداءً من عام 2015.

5-3-4-3 يتم تحفيز كافة المؤسسات الأخرى والقطاع الخاص على تصميم مواقع إنترنت جديدة وتحديث مواقعها الحالية بما يتوافق مع المعايير الدولية لتعزيز النفاذ الشامل لمعلوماتها وخدماتها.

5-3-5 التطبيق والالتزام والرصد

5-3-5-1 يقوم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" بإعداد مبادئ توجيهية للتطبيق في نهاية عام 2011 وتقديم المساعدة التقنية المطلوبة لدعم أصحاب مواقع الإنترنت بالقطاع العام من أجل إنشاء مواقع إنترنت جديدة وتعديل المواقع الحالية بحيث تلتزم بما جاء في الفقرة 4-3-5 أعلاه.

5-3-5-2 يحتفظ مركز التكنولوجيا المساعدة قطر "مدى" بقائمة مواقع الإنترنت التي يسهل للجمهور النفاذ إليها وينشرها سنويًا ابتداءً من عام 2012.

5-4 خدمات الاتصالات

يواجه الأشخاص ذوي الإعاقة تحديات خاصة في النفاذ إلى واستخدام خدمات الاتصالات. فعلى سبيل المثال، لا يستطيع الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية تحديد أدوات التحكم والمنافذ في الأجهزة المحمولة أو تشغيل أدوات التحكم التي تتطلب قدرة بصرية. كما لا يستطيع الأشخاص المصابون بإعاقات في السمع تحديد أدوات التحكم في الهاتف التي تحتاج لحاسة السمع. ويمكن للإشارات اللاسلكية الصادرة عن الأجهزة الجوال أن تُعرض المستخدمين الذين يستخدمون أجهزة تقوية السمع لضوضاء حاد ومؤلم. ويصعب على الأفراد ذوي الإعاقات البدنية مسك وتفعيل الهواتف والسماعات.

وبما أن النفاذ إلى خدمات الاتصالات قد أصبح أمرًا ضروريًا في الوقت الحالي في المجتمع، لذا فإن المجلس الأعلى يتطلب من مقدمي خدمة الاتصالات في قطر ضمان توفير النفاذ إلى خدمات الاتصالات والتكنولوجيا على النحو المُبين أدناه.

5-4-1 هواتف ووسائط متعددة يسهل النفاذ إليها

5-4-1-1 على مقدمي الخدمة التأكد من توفير الأجهزة المحمولة المهيأة لذوي الإعاقة للشراء أو الإيجار عند الحاجة إليها. وتحتوي الهواتف التي يسهل النفاذ إليها على أدوات معينة مثل خط بأحجام كبيرة، ولوحة مفاتيح رقمية كبيرة، وسماعات يدوية وإنذارات هزازة مسموعة ومرئية وبيد صوتي مرئي وإمكانية التوافق مع أجهزة تقوية السمع.

5-4-1-2 يجب على مقدمي الخدمة تقديم المعلومات الخاصة بتوفير الهواتف ووسائط المستخدمين التي يسهل النفاذ إليها وغيرها من أدوات وخدمات النفاذ الأخرى على مواقعهم الإلكترونية وفي مراكز خدمة العملاء وفور طلبها.

5-4-1-3 يقوم مقدمي الخدمة بتوفير هواتف ووسائط يسهل النفاذ إليها كجزء من عروض الخدمة الثابتة والجوال التي يقدمونها لزيادة إمكانية الاستخدام من قبل العملاء المكفوفين أو ممن لديهم ضعف في البصر، على أن تُساعد هذه الهواتف والوسائط المكفوفين من خلال دعم الهاتف بتقنية النطق وبمكبرات الصورة.

5-4-2 خدمة الهواتف العامة بنظام الدفع

5-4-2-1 يجب على مقدمي الخدمة الذين يقدمون خدمات هواتف العملة تركيب هواتف عملة يسهل النفاذ إليها في مواقع إستراتيجية و في محطات الطيران النهائية بمطار الدوحة الجديد (ابتداءً من عام 2013).

5-4-2-2 يجب أن تتضمن الهواتف العامة التي يسهل النفاذ إليها مجموعة من الخصائص مثل التوافق مع أجهزة تقوية السمع والتحكم في الصوت وسهولة وصول المقعدين إليها ومفاتيح يمكن التعرف عليها باللمس أو بطريقة برايل.

3-2-4-5 يجب على مقدمي الخدمة ضمان وجود لافتات مباشرة مع من الهواتف العامة المثبتة أو الهواتف العامة للإشارة إلى إمكانية استخدام هذه الهواتف.

3-4-5 خدمات اتصالات يسهل النفاذ إليها

1-3-4-5 يجب على مقدمي الخدمة تقديم نظم تحويل واتصال خاصة بالصم لتمكين الصم أو الأشخاص ذوي الإعاقات السمعي و المصابين بصعوبات النطق من التواصل عبر شبكات الاتصالات بما في ذلك الشبكات التي تعمل على بروتوكول الإنترنت IP بدءًا من عام 2013. وتتضمن هذه الخدمات خدمة تحويل النص وخدمة تحويل الرسائل الفورية وخدمة تحويل الفيديو خدمات المحادثة المتكاملة.

2-3-4-5 يجب على مقدمي الخدمة تقديم خطط وأسعار خاصة للمستخدمين ذوي الإعاقة بالقدر المناسب والصورة الملائمة لاحتياجات وإمكانيات ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، ربما يستفيد الأشخاص المصابين بالصمم أو إعاقة النطق /أو فقدان السمع من عروض توفر خدمات نصية فقط وتعرض بأسعار مخفضة في حزم الخدمات القياسية.

3-3-4-5 يجب على مقدمي الخدمة الترويج بفاعلية للخدمات التي يسهل على العملاء - وخاصة ذوي الإعاقة - النفاذ إليها والإخطار عن التحسينات الخدمية إلى جانب تحسين حزم الأسعار أو التعرف.

4-4-5 خدمات طوارئ يسهل النفاذ إليها

1-4-4-5 يجب على مقدمي الخدمة العمل مع السلطات المختصة لتوفير خدمات مكالمات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة في عام 2012.

2-4-4-5 يُمكن لمقدمي الخدمة توفير خدمة تسمح للصم على سبيل المثال أو الأفراد ضعاف السمع إرسال إخطارات طوارئ نصية أو مرئية إلى الخط الساخن بخدمة طوارئ الجهة المسؤولة. على أن تكون هذه الخدمة قادرة على استقبال وإرسال فيديو و/أو رسائل نصية آنية للاستجابة للأشخاص الذين يطلبون المساعدة.

5-4-5 الالتزام والمتابعة

1-5-4-5 يتولى مركز التكنولوجيا المساعدة قطر "مدى" مسؤولية ضمان ومراقبة الالتزام بالشروط 1-4-5 و 2-4-5 و 3-4-5 و 4-4-5 الواردة في هذه السياسة.

5-5 ماكينات الصراف الآلي ومنافذ الخدمات الإلكترونية

يتزايد عدد ماكينات الصراف الآلي وغيرها من أنواع منافذ الخدمات الإلكترونية في دولة قطر. وتُفيد هذه المنافذ كل من العملاء والمؤسسات التي تُقدمها، حيث يمكن للعملاء النفاذ للخدمات في أي وقت وعدم التقيد

بساعات العمل. كما تُمكن العملاء من ادخار الوقت بتجنبهم الخدمات النمطية البطيئة التي تتم بالتعامل وجهاً لوجه. كما تُفيد هذه المنافذ المؤسسات بتمكينها من تقديم خدمات أكثر للعملاء في أي وقت وبتكاليف أقل. وغالباً ما تقل احتمالية استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من هذه الوسائل التكنولوجية ما لم يسهل النفاذ إليها.

ولضمان استفادة أي شخص من الخدمات التي تُتيحها ماكينات الصراف الآلي ومحطات النفاذ العامة في قطر، فإن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يُلزم كافة مؤسسات القطاع العام - بما فيها المؤسسات المصرفية - بالعمل جنباً إلى جنب مع الموظفين والعملاء وشركاء الصناعة لتحديد وتطبيق التحسينات الخدمية التي تضمن إمكانية استخدام العملاء ضعاف البصر أو المكفوفين أو الصم أو ذوي الإعاقات السمعية أو ذوي الإعاقات الحركية و الذين يواجهون مشكلات في القراءة بما فيهم العاجزين عن القراءة لهذه الخدمات الموجودة وتوفيرها في مواقع إستراتيجية.

5-5-1 متطلبات ماكينات الصراف الآلي

5-5-1-1 يجب على الجهات الحكومية والمؤسسات المصرفية عند شراء أو تحديث ماكينات الصراف الآلي ومحطات النفاذ العامة الالتزام بمتطلبات إمكانية النفاذ الوارد تفصيلها أدناه كحد أدنى.

5-5-1-1-1 الإرشاد الصوتي - الخدمات الصوتية باللغتين الإنجليزية والعربية والتي تُساعد العملاء ذوي الإعاقات البصرية- ويجب توفير الإرشادات الصوتية أيضاً تعليمات بطريقة برايل لمساعدة العملاء المكفوفين.

5-5-1-2 مراعاة الارتفاع الملائم وسهولة النفاذ- لضمان سهولة وصول العملاء إلى أدوات التحكم ولوحة المفاتيح، فيكون الحد الأقصى المثالي للارتفاع هو 1220 مم (48 بوصة).

5-5-1-3 جهاز المدخلات . يجب أن يتيح للعملاء ذوي الإعاقات البصرية إمكانية النظر بوضوح في أدوات التحكم ولوحة المفاتيح، ويجب رفع أسطح المفاتيح فوق الأسطح المحيطة.

5-5-1-4 شاشات العرض- يجب أن تكون مرئية للأشخاص المقعدين، ويجب وضعها في الوضع المثالي على ارتفاع 1015 مم (40 بوصة) فوق المساحة الأرضية الخالية أمام الماكينة.

5-5-1-5 نصوص وأحرف شاشات العرض- يجب أن تضمن وتمكن الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية من قراءة شاشات العرض بوضوح، فيلزم أن يكون حجم خط الكتابة كبير بالقدر الكافي أو وضع خاصية تُمكن المستخدمين من ضبط حجم الخط بأنفسهم. كما يُراعى أن تكون النصوص والأحرف متباينة مع الخلفية، سواء بوضع نصوص مضيئة على خلفية مظلمة أو نصوص مظلمة على خلفية مضيئة.

5-5-1-1-6 أرض خالية أو مساحات أرضية . يُراعى تخطيط مساحة أرضية خالية لتناسب العملاء المقعدين .

5-5-1-1-7 يجب وضع ماكينات الصراف الآلي أو محطات النفاذ العامة في مكان يوفر الخصوصية في استخدام الارشاد الصوتي. و يجب ان تكون هناك لافتة تشير الى ان الماكينة مزودة بأجهزة التمكين من النفاذ اليها.

5-5-2 التطبيق

5-5-2-1 على المصارف الحكومية توفير ماكينة صراف آلي واحدة على الأقل يسهل النفاذ إليها و/أو مصممة بطريقة شاملة في فروعها الإستراتيجية مثل الفروع الموجودة بالمجمعات التجارية الكبرى وفي المجمعات السكنية الرئيسية بحلول عام 2013.

5-5-2-2 على الجهات الحكومية التي تُقدم خدمات عبر الإنترنت للعامة من خلال منافذ الخدمات الإلكترونية ضمان وجود منفذ عام واحد على الأقل موضوع في مواقع استراتيجية مثل مراكز خدمة العملاء وفي المكاتب الرئيسية في مناطق جغرافية معينة وأن تكون هذه المحطات سهلة النفاذ إليها بالكامل أو يمكن النفاذ العام إليها بحلول عام 2015.

5-5-3 الالتزام

سيقوم مركز التكنولوجيا المساعدة "مدى" برصد توفير مواقع ماكينات الصراف الآلي التي يسهل النفاذ إليها ومنافذ الخدمات الإلكترونية التي توفرها المصارف الحكومية ومؤسسات القطاع العام من حين إلى آخر على أن يكون أقصى موعد لذلك في عام 2013. وسيتم تزويد الجمهور بهذه المعلومات.

5-6 التكنولوجيا المساعدة

تُمكن التكنولوجيا المساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة من أداء مهام حياتهم اليومية، وتساعدهم على التواصل أو التعليم أو العمل أو التسلية. كما تساعد التكنولوجيا المساعدة في تحسين الوظائف البدنية أو العقلية، وتحد من الضعف البدني أو العقلي وتُساعد في تحسين قدرة الأشخاص على التعلم.

ونظرًا لتفهم المجلس الأعلى مزايا التكنولوجيا المساعدة وأثرها على المجتمع، فقد قام بتأسيس مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى". ويُعد هذا المركز شراكة غير هادفة للربح بين المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات و شركة قطر للاتصالات (كيوتل) وفودافون قطر و بنك قطر الوطني و مايكروسوفت و مركز الشفّاح. ويوفر المركز خدمات مهنية لربط الأشخاص ذوي الإعاقة بتكنولوجيا وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولضمان استفادة للأشخاص ذوي الإعاقة في قطر من الخدمات والمنتجات التكنولوجية التي يسهل النفاذ إليها والمتوفرة بالسوق، فإن مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" هو الجهة الأساسية المخولة بتنفيذ المبادرات الوارد تفصيلها أدناه. وسيعمل المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" لتحقيق متطلبات السياسة المبيّنة أدناه. وكحد أدنى، فإن المجلس سيُنشئ روابط على موقعه الإلكتروني بموارد ومواد مركز قطر للتكنولوجيا ضامناً للتوزيع الواسع وتعزيز الوعي بأنشطة مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة.

5-6-1 توفير الدعم المالي لتحسين النفاذ إلى الخدمات ووسائل التكنولوجيا المساعدة

5-6-1-1 يقوم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" بإيجاد آلية لتوفير التمويل اللازم للتكنولوجيا المساعدة والخدمات ذات الصلة بها لدعم بناء مجتمع معلوماتي شمولي حقيقي بدولة قطر.

5-6-1-2 تشمل التكنولوجيا المساعدة التي ستوفرها آلية التمويل - على سبيل المثال لا الحصر- التكنولوجيا المساعدة المطلوبة في أماكن العمل، والتكنولوجيا المساعدة لإكمال البرامج التعليمية، والتكنولوجيا المساعدة المطلوبة للأنشطة الاجتماعية والاقتصادية العادية. وربما تتضمن هذه المساعدة المالية توفير التكنولوجيا المساعدة بدون رسوم و/أو دعم تكلفة حصول الأشخاص والمؤسسات لهذه التكنولوجيا.

5-6-1-3 الشرائح المؤهلة للاستفادة من المنحة: جميع المواطنين والقيمين في دولة قطر ممن لديهم إعاقة دائمة مُسجلة بأحد الجهات المُعترف بها في قطر مثل الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الإعاقة، أو ممن لديهم إعاقة مؤقتة أو إعاقة مرتبطة بالسن تعيقه / تعيقها عن أداء عمله أو مواصلة تعليمه أو المشاركة في الأنشطة الاجتماعية الاقتصادية.

5-6-2 نشر الوعي بين الأشخاص ذوي الإعاقة وباقي شرائح المجتمع بالخدمات التي يسهل النفاذ إليها ويمزايا التكنولوجيا المساعدة.

5-6-2-1 يعمل مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" مع شركاؤه على رفع الوعي العام بالتكنولوجيا المساعدة على المستوى الوطني، بما في ذلك توفير معلومات عن مدى توافر التكنولوجيا المساعدة وأحدث الأبحاث والابتكارات التقنية في هذا الصدد وتكاليف أجهزة التكنولوجيا المساعدة والخدمات وأفضل الممارسات ذات الصلة بها.

5-6-2-2 يقوم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" بتعزيز الوعي العام بصورة عامه وبمبسطة من خلال استخدام التلفزيون والراديو والشرائط الإعلانية والأجنحة الدعائية في المعارض والمؤتمرات. كما يتعين على المركز إصدار ملخصات ومقالات توعوية من حين لآخر عن أهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها.

5-6-2-3 يضم الجمهور المستهدف بهذه التوعية الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم والمؤسسات المتخصصة التي تدعم الأشخاص ذوي الإعاقة وأخصائيي تطوير القوى العاملة ومقدمي الخدمات والمعلمين وغيرهم.

5-6-3 وضع مبادئ توجيهية عملية وتقديم المساعدة التقنية لتسهيل استيعاب واستخدام التكنولوجيا.

5-6-3-1 يقوم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" بتوفير المساعدة والمشورة التقنية المطلوبة لمساعدة المؤسسات على استيعاب واستخدام التكنولوجيا.

5-6-3-2 يضع مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" مبادئ توجيهية لتسهيل استيعاب واستخدام التكنولوجيا المساعدة بما في ذلك مبادئ توجيهية لتحقيق الأهداف الآتية:

أ - مساعدة مؤسسات القطاع العام وغيرها من المؤسسات الأخرى على إعداد مواقع إلكترونية يسهل النفاذ إليها طبقاً للمعايير الدولية. على أن يتم وضع هذه المبادئ في موعد أقصاه نهاية عام 2011.

ب - تسهيل إعداد محتوى رقمي يسهل النفاذ إليه بحلول عام 2012.

ت - تسهيل الحصول على التكنولوجيا المساعدة في كافة أرجاء قطر بحلول عام 2013.

5-6-4 تقديم الإرشادات والتدريب والمشورة والتقييم

5-6-4-1 يؤسس مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" مركزاً للموارد التكنولوجية، يسهل على الجميع النفاذ إليه بما فيهم ذوي الإعاقة بصرياً وضُعاء السمع وممن يعانون من صعوبات التعلم والذين يواجهون تحديات ذهنية وذوي الإعاقة بدنياً.

5-6-4-2 يُقدم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" المساعدة مقررات منتظمة للتدريب على تكنولوجيا المعلومات ويمنح شهادات للمساعدة على تغلب على الصعوبات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة في التوظيف والتعلم مدى الحياة والإنتاجية والحياة المستقلة.

5-6-4-3 يضمن مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة توافر الدورات التدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم والمُدرِّبين وأخصائيي تنمية القوى العاملة.

5-6-4-4 يوفر مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة البرامج التدريبية الخاصة بدمج التكنولوجيا في البيئات التعليمية لمعلمي المدارس بالقدر المناسب.

5-6-4-5 يقدم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" خدمات تقييم مباشرة واستشارات للعملاء لمساعدتهم على اختيار أجهزة التكنولوجيا المناسبة وتوفير المساعدة التقنية التي من شأنها رفع مستوى معرفة

هذه المؤسسات وموظفيها بالحلول التكنولوجية المختلفة الملائمة لاحتياجات ذوي الإعاقة والتأكد من امتلاكهم المهارات اللازمة من أجل استخدامها عند الحاجة.

5-6-4-6 يُقيم مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة مجموعة كبيرة من أجهزة ووسائل التكنولوجيا المساعدة بصفة مستمرة ويزود المستهلكين بالمعلومات الضرورية التي تساعدهم على اختيار التكنولوجيا التي تُناسب احتياجاتهم.

5-6-5 التعاون والتنسيق مع أصحاب العلاقة

5-6-5-1 يُقدم مركز قطر للتكنولوجيا المشورة المستمرة للمؤسسات الوطنية بشأن كيفية صياغة وتطبيق مبادرات النفاذ الإلكتروني بالقدر المناسب.

5-6-5-2 يتعاون مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" مع الأشخاص ذوي الإعاقة وجهات التصنيع والمؤسسات الحكومية والجهات الأخرى على المستوى المحلي والدولي لزيادة النفاذ إلى والاستفادة من أجهزة وخدمات التكنولوجيا المساعدة إضافة إلى التكنولوجيا السائدة التي يسهل النفاذ إليها في قطر.

5-6-5-3 يُحدد مركز قطر للتكنولوجيا العوائق والمسائل التي تؤثر على التوفير والنفاذ إلى التكنولوجيا في قطر وإقامة شراكات مع مؤسسات التأهيل ومقدمي الخدمات لإعداد استراتيجيات ناجحة لإيصال التكنولوجيا لأكثر الأشخاص حاجة إليها.

5-6-5-4 يتعاون مركز قطر للتكنولوجيا مع مراكز الأبحاث في قطر لإجراء أبحاث تطبيق التكنولوجيا الناشئة على الأشخاص ذوي الإعاقة وتطوير هذه الأبحاث.

5-7 محتوى رقمي سهل النفاذ - دعوة للمبادرة

إن المحتوى الرقمي الذي يسهل النفاذ إليه هو محتوى يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استخدامه مثل الموسيقى والنصوص والملفات الصوتية والصور والوسائط المتعددة. ويعتبر هذا النوع من المحتوى نادراً بصفة عامة وتزداد صعوبة الحصول عليه في الدول غير الناطقة بالإنجليزية. ويُشكل التوفر المحدود إلى محتوى رقمي يسهل النفاذ إليه تأثيراً عكسياً على الفرص الاجتماعية والتعليمية وفرص التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة خاصةً ضعاف السمع والبصر.

يحفز اتساع التغطية بشبكة النطاق العريض (البرودباند) إلى جانب الاقتناء المتزايد للحاسبات الشخصية والهواتف الذكية والتلفزيون على تطوير ثقافة فهم تقني مصحوبةً بزيادة الطلب على المحتوى الرقمي. كما يستلزم الأمر تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المحتوى الرقمي.

عناصر أساسية لتسهيل النفاذ إلى المحتوى الرقمي

- كتب رقمية يسهل النفاذ إليها وخدمات رقمية عامة يسهل النفاذ إليها. حيث تُمكن الطرق التي يسهل النفاذ إليها مثل لغة برايل والملفات الصوتية والخطوط الكبيرة والطباعة الإلكترونية الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى الوسائط الرقمية بمساعدة قارئ شاشة متخصص أو مكبرات شاشة. وعلى أية حال، لا تتوافر بكثرة في قطر كتب إلكترونية وخدمات عامة رقمية يسهل النفاذ إليها.
- برمجة الفيديو التي يسهل النفاذ إليها. يُفيد هذا النوع من البرمجة الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية والبصرية؛ حيث يستفيد الأشخاص ذوي الإعتلال السمعي من تعليقات الشاشة التي تعرض وصف نصي، فيما يستفيد ضعاف البصر من تعليقات الشاشة التي توفر وصف صوتي للتطبيقات المرئية الرئيسية.

يعي المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن زيادة النفاذ إلى محتوى رقمي وبرمجة الفيديو ليسهل النفاذ إليه في قطر سيفيد قطر وكافة الدول العربية. وعليه فإنه يُطالب الناشرين المحليين ومنتجي الإعلام والموزعين بتوفير وإتاحة الاستخدام والنفاذ إلى المحتوى الرقمي وبرمجة الفيديو.

5-7-1 كتب إلكترونية وخدمات عامة رقمية يسهل النفاذ إليها

5-7-1-1 يجب على كافة منتجي المحتوى الرقمي المحليين في قطر بذل قصارى الجهد لزيادة حجم المحتوى الذي يسهل النفاذ إليه باللغتين العربية والإنجليزية بحيث تكون نسبته 5%⁷ من إجمالي محتوياتهم الرقمية في متناول اليد. ويتضمن ذلك زيادة عدد الكتب الرقمية التي يسهل النفاذ إليها والأخبار المعروضة عبر الإنترنت والمواد التعليمية الإلكترونية والخدمات الإلكترونية الحكومية.

5-7-1-2 يجب على كافة المنتجين المحليين استخدام المعايير المتعارف عليها دولياً - إن توفر - في إنتاج محتوى رقمي يسهل النفاذ إليه لضمان انتشار التوزيع وإمكانية الاستخدام، خاصةً لبقية دول مجلس التعاون الخليجي. فعلى سبيل المثال، فإن نُظم المعلومات الرقمية (دايزي) التي يسهل النفاذ إليها⁸ تُعد معياراً متعارف عليه دولياً في إعداد الكتب الإلكترونية.

⁷ تم اختيار 5% كمعيار مرجعي وفقاً لتقديرات البنك الدولي بأن نسبة الإعاقة السائدة تُقدر من 10 - 12% من إجمالي عدد

⁸ تضع جمعية نظم المعلومات الرقمية التي يسهل النفاذ إليها وتُحافظ على وتروج لمعايير نظم معلومات رقمية يسهل النفاذ إليها.

5-7-1-3 يتم تحفيز دار الكتب القطرية لإعداد برنامج وميزانية لشراء كتب رقمية يسهل النفاذ إليها مثل الكتب الإلكترونية والمطبوعات ذات الخط الكبير والكتب الناطقة والكتب المقروءة بلغة برايل.

5-7-2 برمجة الفيديو ليسهل النفاذ إليه

5-7-2-1 يجب على كافة منتجي / موزعي برامج الفيديو الرقمية في قطر إعداد خطة تُمكنهم من برمجة الفيديو بتعليقات شاشة حرة أو مقيدة. على أن تتضمن هذه الخطة ما يلي:

- استخدام النصوص الوصفية بفيديوهات مسجلة مسبقاً - بما فيها الإعلانات - إلى أن تتوفر معدات عرض الفيديو التي يمكنها النقل بين الصوت والفيديو وذلك في دولة قطر.
- توفير 450 ساعة على الأقل سنوياً من الفيديو المبرمج لذوي الإعاقة (من خلال النصوص الوصفية) في عام 2013 (بما يساوي نصف ساعة يومياً لكل شركة).
- توفير 900 ساعة على الأقل سنوياً من الفيديو المبرمج للمهياة لذوي الإعاقة في عام 2015 (بما يساوي ساعة يومياً لكل شركة).
- برمجة تعليقات نصية لمقاطع الفيديو الرقمية المعروضة في المناطق العامة، مثل المطارات وأماكن الانتظار العامة والمحلات التجارية والمرافق والمتاحف والملاعب الرياضية.
- توفير تعليقات لكافة الرسائل الطارئة المُذاعة للعامة خلال ستة أشهر من تاريخ نفاذ هذه السياسة.
- منح الأفضلية لنظم برمجة الفيديو الرقمية التي تتضمن إما تعليقات شاشة مطلقاً أو مقيدة.
- التعاون مع موردي الأجهزة والبرمجيات لضمان دعم أدوات التحكم عن بعد وبرمجيات نظم قوائم الشاشة لأدوات برمجة مقاطع الفيديو التي يسهل النفاذ إليها.

6- التطبيق

تُلخص قائمة التطبيق في الملحق "أ" أدوار ومسؤوليات وتفويضات أصحاب العلاقة المُحددin في هذه السياسة، والتي يجب عليهم العمل وفقاً لها لتحقيق الأهداف المنصوص عليها في هذه السياسة. ولمزيد من الوصف التفصيلي عن كيفية تطبيق هذه السياسة، يُرجى الإطلاع على الفقرات 4-3-5 و 5-3-5 و 5-5-3-5 و 5-4 و 5-5-2 و 5-5-3.

ملحق "أ". قائمة التطبيق

التاريخ المُستهدف	منتجو / موزعو المحتوى الرقمي	منتجو المحتوى الرقمي	مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة	المصارف القطرية	مقدمو خدمات الاتصالات	مؤسسات القطاع العام	المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	متطلبات السياسة
يبدأ التقرير السنوي في 2012							√	متابعة التطبيق الشامل للسياسة
يبدأ في 2013						√		إعداد مواقع إلكترونية جديدة للقطاع العام وفقاً لمعايير النفاذ الدولية
يبدأ في 2015						√		تحديث المواقع الإلكترونية الحالية للقطاع العام وفقاً لمعايير النفاذ الدولية
ديسمبر 2011			√					إعداد مبادئ توجيهية لتطوير المواقع الإلكترونية التي يسهل النفاذ إليه
يبدأ سنوياً في 2013			√		√			الاحتفاظ ونشر قائمة بالمواقع الإلكترونية التي يسهل النفاذ إليها.
2011					√			توفير سماعات هاتفية وواجهات مستخدم ومخططات يسهل النفاذ إليها وبأسعار خاصة للمعاقين.
خلال 6 أشهر من تطبيق السياسة					√			توفير خدمات هواتف العملة العامة التي يسهل استخدامها و لافتات توجيه

التاريخ المُستهدف	منتجو / موزعو المحتوى الرقمي	منتجو المحتوى الرقمي	مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة	المصارف القطرية	مقدمو خدمات الاتصالات	مؤسسات القطاع العام	المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	متطلبات السياسة
يبدأ في 2013					√			توفير خدمات تحويل الإتصالات
يبدأ في 2012					√			توفير خدمات الطوارئ يسهل النفاذ إليها
يبدأ في 2012					√			توفير المعلومات المتعلقة بتوفر سماعات و واجهات مستخدمين يسهل استخدامها و الأدوات و الخدمات الأخرى التي يسهل النفاذ إليها على موقع الشركة في مراكز التسوق و عند الإستفسار عنها
2013				√				توفير ماكينات صراف آلي في مواقع إستراتيجية يسهل النفاذ إليها
2015						مطلوب	√	توفير محطات نفاذ يسهل النفاذ إليها في مواقع إستراتيجية و المكاتب الرئيسية من الناحية الجغرافية
يبدأ في 2013			√				مطلوب	متابعة توفير ماكينات صراف آلي ومحطات/ أكشاك يسهل النفاذ إليها، إضافة إلى توعية الجمهور حول سبل استخدامها.
خلال 6 أشهر من تاريخ تطبيق السياسة			√					انشاء تمويل لتحسين طريقة النفاذ الى التكنولوجيا المساعدة

متطلبات السياسة	المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	مؤسسات القطاع العام	مقدمو خدمات الاتصالات	المصارف القطرية	مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة	منتجو المحتوى الرقمي	منتجو / موزعو المحتوى الرقمي	التاريخ المُستهدف
وضع مبادئ توجيهية لتسهيل تطوير محتوى رقمي يسهل النفاذ إليه					√			2012
وضع إرشادات تُسهل اقتناء التكنولوجيا المساعدة					√			2013
توفير التوجيه والتدريب والتقييم الخاص بالتكنولوجيا المساعدة					√		من تاريخ تطبيق السياسة	
زيادة حجم المحتوى الذي يسهل النفاذ إليه إلى 5% من إجمالي المحتوى الرقمي						√		2015
توفير شرح لبرمجة الفيديو							√	الى 4450 ساعة في السنة لعام 2013 و 900 ساعة في عام 2015
توفير برامج فيديو مشروحة بنظام رقمي وتُعرض في الأماكن العامة مثل المطارات وأماكن الانتظار العامة والمحلات التجارية، الخ.							√	2015
تقديم شرح للرسائل العامة للطوارئ							√	خلال 6 أشهر من تاريخ تطبيق السياسة

ملحق ب . قائمة مؤسسات القطاع العام في دولة قطر

معهد النور للمكفوفين

ديوان المحاسبة

المجلس البلدي المركزي

الهيئة العامة للطيران المدني

مركز الاستشارات العائلية

الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية

الأمانة العامة للتخطيط التنموي

مؤسسة حمد الطبية

وزارة الأعمال والتجارة

وزارة الثقافة والفنون والتراث

وزارة الدفاع

وزارة الاقتصاد والمالية

وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

وزارة الطاقة والصناعة

وزارة البيئة

وزارة الخارجية

وزارة الداخلية

وزارة العدل

وزارة العمل

وزارة البلدية والتخطيط العمراني

وزارة الشؤون الاجتماعية

اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان

النيابة العامة

هيئة الأشغال العامة

مصرف قطر المركزي

غرفة تجارة وصناعة قطر

بنك قطر للتنمية

حكومة قطر الإلكترونية - الموقع الإلكتروني للخدمات العامة

هيئة قطر للأسواق المالية

مؤسسة قطر

المؤسسة القطرية لحماية الطفل والمرأة
المؤسسة القطرية لمكافحة الاتجار بالبشر
المؤسسة القطرية للكهرباء والماء
هيئة الاستثمار القطرية
المؤسسة القطرية للإعلام
هيئة متاحف قطر
بنك قطر الوطني
الجمعية القطرية لمكافحة السرطان
وكالة الأنباء القطرية
اللجنة الأولمبية القطرية
المؤسسة القطرية لرعاية الأيتام
الشركة القطرية لإدارة الموانئ
الهلال الأحمر القطري
مركز قطر الاجتماعي الثقافي للمكفوفين
الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة
هيئة قطر للسياحة
جامعة قطر
المؤسسة العامة للبريد
مركز الشفح
جهاز الاحصاء
المجلس الأعلى للشؤون الاقتصادية والاستثمار
المجلس الأعلى لشؤون الأسرة
المجلس الأعلى للصحة
المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
المجلس الأعلى للتعليم
المجلس الأعلى للقضاء
المركز القطري الثقافي الاجتماعي للصم