



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



مقترح المسودة الأولى

للسياسة الوطنية للنفذية الرقمية في دولة ليبيا

أيار/ مايو 2024

المحتويات

4	مقدمة
4	التعريفات
5	المادة (1) الولاية الوطنية
5	المادة (2) رؤية وأهداف السياسة
7	المادة (3) أحكام عامة ومبادئ أساسية
7	المادة (4) نطاق السياسة وإطارها الزمني
8	المادة (5) محاور العمل
9	المادة (6) الإطار الزمني للسياسة
9	المرحلة الأولى (2024 - 2026) تنطبق على:
9	المرحلة الثانية (2026 - 2028) تنطبق على:
10	المرحلة الثالثة (2028 إلى 2030) تنطبق على:
10	المادة (7) مهام الجهات المعنية بتنفيذ السياسة
11	المادة (8) تعزيز الوعي والإدماج
12	المادة (9) آليات توفير النفاذية الرقمية
12	1. عدم التمييز
12	2. توفير النفاذ إلى خدمات الطوارئ
13	3. توفير التدريب لمزوّدي الخدمات العامة
13	4. التشريعات واللوائح
13	5. توفير التكنولوجيا المساعدة
13	6. التدريب والتوعية
13	7. التواصل والتشاور
13	8. الوصول إلى المحتوى الرقمي
14	9. توفير الدعم الفني
14	المادة (10) متطلبات مطابقة المقاييس العالمية المعتمدة
14	المادة (11) بيان سياسة النفاذية الرقمية
15	المادة (12) الحوكمة
16	المادة (13) الامتثال
16	المادة (14) التعاون الدولي والشراكات
16	المادة (15) التعديل والتغيير في السياسة
17	المادة (16) آليات الرصد والمتابعة
17	المادة (17) إدارة المخاطر المحتملة
18	المادة (18) الخطة الإعلامية

20	الملحق (1) - الدليل الإرشادي الفني للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	
20	تمهيد	.1
20	التوافق مع المعايير العالمية	.2
20	درجة الامتثال	.3
20	توفير قارئ النصوص	.4
21	توفير الترجمة إلى لغة الإشارة والتوجيهات الصوتية المكتوبة	.5
21	تحسين توافقية مقاطع الفيديو مع معايير النفاذية الرقمية	.6
21	تعزيز التواصل مع المستخدمين	.7
22	إمكانية تغيير حجم النص ووضوح الشاشة	.8
22	التنقل بواسطة لوحة المفاتيح	.9
22	التعرّف على الكلام والأوامر الصوتية	.10
23	وصف الصور	.11
23	ألوان النصوص	.12
23	استخدم تقنيات التعرّف على الوجه	.13
24	توافقية المتصفح	.14
24	تنسيق الملفات	.15
25	الاستمارات ونماذج جمع البيانات	.16
26	التواصل و تقديم المساعدة	.17
27	الملحق (2) - تحليل SWOT للواقع الراهن للنفاذية الرقمية في ليبيا	

بناءً على الدراسة التي قامت بها الهيئة العامة للمعلومات بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا لتقييم الحالة للنفاذية الرقمية¹، يمكن القول إن الواقع الراهن للنفاذية الرقمية لأصحاب الإعاقة في دولة ليبيا يواجه تحديات عديدة فيما يتعلق بالهيكل السياسية والاقتصادية، وهذا ما أثر على تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير الخدمات التكنولوجية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وفي المقابل تتركز الجهود الوطنية حالياً على تقييم وتعزيز التنمية الرقمية.

وفي ظل سعي الدولة الليبية للتحويل الرقمي الشامل بات من الضروري جداً العمل على تطوير بيئة رقمية وطنية شاملة ومتكاملة تضمن الوصول المتكافئ للفرص والخدمات لجميع فئات المجتمع بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وأن تكون التقنيات والخدمات الرقمية مصممة بشكل يسمح لهؤلاء الأفراد باستخدامها بكفاءة وفاعلية مع توفير الأدوات والتقنيات اللازمة لتحقيق ذلك وتوجيه الاهتمام نحو تحسين النفاذية الرقمية لهذه الفئة من المجتمع، خاصة وأن النفاذية الرقمية تهدف، وفقاً لما نصت عليها مختلف الاتفاقيات الدولية حول ذات الصلة، إلى ضمان إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن على الخدمات والمعلومات المتوفرة على منصات وتجهيزات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على قدم المساواة مع الآخرين، ويشمل ذلك إزالة الحواجز التي تحول دون الوصول إلى منتجات وخدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها².

وتهدف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية إلى تحقيق توازنٍ عادل في فرص الوصول للأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن في عالم التكنولوجيا الرقمية، حيث تعمل هذه السياسة على تجاوز العقبات التكنولوجية، والثوق من أن تطوير المنتجات والخدمات يجعلها متاحة للجميع بغض النظر عن القدرات الجسدية أو الحسية أو العقلية.

ولتحقيق هذا الهدف النبيل، يتطلب الأمر تعاوناً فاعلاً ومستداماً بين القطاعين الحكومي والخاص والمجتمع المدني، حيث بفضل النفاذية الرقمية، يكتسب الأفراد ذوو الإعاقة وكبار السن القدرة على استثمار التكنولوجيا والمشاركة بشكل كامل في مجتمعاتهم، وهذا ما يؤدي إلى تحسين نوعية حياتهم وتوسيع آفاقهم في مختلف المجالات، سواءً في التواصل أو العمل أو التعلم³.

التعريفات³

- النفاذية الرقمية: ويُقصد بها قابلية استخدام منتجات أو معلومات أو خدمات ما قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بنفس درجة وفعالية استخدامها من الآخرين.

¹ <https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/abdelraouf-elbibas-libya-status-practices-accessibility-policy-ar.pdf>

²

<https://g3ict.org/index.php/actions/assetCount/download?id=Zy9wm7cU65WArYrqOd064qcAoCxSNTX65mKSjYZf000%3D>

³ <https://e-inclusion.unescwa.org/ar/node/1598>

- الأشخاص ذوو الإعاقة: هم الأشخاص الذين يعانون من اعتلالات 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.
- كبار السن: هم الأشخاص البالغون من العمر ما لا يقل عن 55 عاماً والذين بحكم تقدّمهم في العمر تناقصت قدرتهم الوظيفية على التفاعل العادي مع تجهيزات المعلومات والاتصالات.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعدة: هي تقنية إلكترونية مبتكرة تعين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، أو تحسّن من قدراتهم الوظيفية، على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، أو تزيدها.
- التجهيزات العمومية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي منتج أو أداة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موضوعة في مكان عمومي، ومن الأمثلة على ذلك الأكشاك الإلكترونية، والمحطات الطرفية، وأجهزة الصراف الآلي.
- المعلومات: تشير إلى مجموعة أو مجموعات من البيانات المنطقية/ المتصلة ببعضها البعض في شكل إلكتروني، ويمكن النفاذ إلى المعلومات وتخزينها وتقديمها عبر وسائط متنوعة مثل النصوص، والتمثيل البياني، والصوت، والوسائط المتعددة.
- الخدمات الإلكترونية: أية خدمات تُقدّم إلى الجمهور، وفي الغالب يمكن الوصول إليها عبر الهواتف النقّالة أو أجهزة الحاسوب.
- الجهة الحكومية: أي مؤسسة أو وحدة تضطلع بتنفيذ وظائف إدارية وتنظيمية وتمارس السلطة، ويقع على عاتقها مسؤولية مباشرة تجاه الجمهور أو تكون في وضع المساءلة المباشرة تجاهه، ومثال ذلك الوزارات، والمجالس، والهيئات، والبلديات.

المادة (1) الولاية الوطنية

تُعدّ دولة ليبيا من الأطراف الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD) والتي دخلت حيز التنفيذ في أيار/ مايو 2008، حيث تعترف الاتفاقية بأهمية النفاذ كشرط أساسي يمكن الأفراد من ذوي الإعاقة من ممارسة حقوقهم وحرّياتهم الأساسية، وتلتزم الأطراف الموقعة عليها باتخاذ التدابير المناسبة واللائمة لضمان توفر فرص متساوية للأفراد ذوي الإعاقة في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت على قدم المساواة مع الأفراد الآخرين.

المادة (2) رؤية وأهداف السياسة

الرؤية لتعزيز النفاذ الرقمية في ليبيا تنص على (الوصول إلى مجتمع دامج وشامل للجميع وخال من الحواجز، وهذا المجتمع يضمن التمكين والحياة الكريمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن).

تهدف السياسة الوطنية للنفاذ الرقمية في ليبيا إلى ما يلي:

1. تنظيم التحوّل نحو النفاذية الرقمية لمزوّدَي الخدمات العامة من القطاع الحكومي وقطاع الاتصالات، والقطاع الخاص المقدّم للخدمة العامة مثل الصحة، التعليم، التجارة الإلكترونية، أنظمة المدفوعات التجارية، وصناعة ونشر المحتوى الرقمي.
2. مطالبة مؤسسات القطاع العام بالبداية بتحويل خدماتها الرقمية المنشورة على المواقع الإلكترونية والتطبيقات النّقالة، إلى خدمات معزّزة بالنفاذية الرقمية، وفق خطة تنفيذ مرتبطة بالخدمات ذات الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
3. مطالبة القطاع المصرفي العام والخاص بتنفيذ تحسينات على خدماته الرقمية المنشورة على الإنترنت أو التطبيقات النّقالة، وأكشاك الخدمة الرقمية، وأجهزة الصّراف الآلي، ووضعها في أماكن موزّعة ومعلن عنها يسهل على الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن النفاذ إليها.
4. مطالبة مزوّدَي خدمات الاتصالات بتوفير الهواتف المعزّزة بتقنيات النفاذية الرقمية والمخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وتطوير واجهات الخدمات الرقمية لتلك الشركات بما يتوافق مع معايير النفاذية الرقمية، ويشمل ذلك خدمات الطوارئ، وتعزيز الهواتف العمومية بالنفاذية الرقمية التي يمكن أن يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة، وكبار السن حيثما كان ذلك مناسباً وضرورياً.
5. تحديد آليات الإنفاذ والرقابة على عمليات التنفيذ والتوافق مع متطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد المعايير التقنية المحلية والعالمية المطلوب الالتزام بها وهي المستوى AA للمعيار WCAG 2.1.
6. وضع خطة زمنية للاستجابة لمتطلبات النفاذية الرقمية لكل من تلك القطاعات.

أبرز الغايات الرقمية التي تسعى السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا إلى تحقيقها بعد تنفيذها:

بعد تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، من المتوقع أن تسهم هذه السياسة في تحقيق تقدم ملموس في توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات لأصحاب المصلحة من ذوي الإعاقة وكبار السن. وفيما يلي الغايات الرقمية المستهدفة تحقيقها بحلول نهاية عام 2030:

- زيادة نسبة استخدام كبار السن للتقنيات الرقمية إلى 75%.
- ضمان إمكانية وصول 80% على الأقل من المواقع الإلكترونية الحكومية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- تطبيق معايير النفاذية الرقمية على 90% من الخدمات والمعلومات الحكومية الإلكترونية.
- توفير الأجهزة والتقنيات المساعدة لـ 75% على الأقل من الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تدريب 75% على الأقل من الموظفين الحكوميين على مهارات دعم النفاذية الرقمية لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.
- تحقيق معدل نفاذ رقمي بنسبة 80% للخدمات الحكومية الإلكترونية المصممة خصيصاً لكبار السن.

هذه الغايات الرقمية المقترحة تهدف إلى ضمان إمكانية وصول كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة إلى البيئة الرقمية في ليبيا بشكل فعال. وينبغي مراجعتها واستكمالها بشكل دوري لضمان تحقيق الشمول الرقمي المنشود

المادة (3) أحكام عامة ومبادئ أساسية

- تعتمد السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مبدأ (لا ينبغي اتخاذ أية قرارات تتعلق بالإعاقة دون إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن).
- المساواة في الفرص: يجب أن يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن والأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية بنفس الفرص وبنفس جودة الوصول مثل الآخرين، ويجب اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم وجود أي تمييز أو عراقيل تحول دون النفاذ الكامل والمتساوي للمعلومات والخدمات الرقمية.
- التصميم الشامل: يجب مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم وتطوير الخدمات الرقمية، وينبغي أن تكون الواجهات والتطبيقات الرقمية سهلة الاستخدام وقابلة للوصول وتدعم تقنيات الدعم المساعد مثل تقنيات القراءة الصوتية والتكبير وتعديل الألوان وغيرها.
- النفاذ إلى المعلومات والخدمات: ينبغي توفير المعلومات والخدمات الرقمية بتنسيقات وأشكال متعددة وقابلة للوصول، ومن الضروري ترجمة المحتوى إلى لغات متعددة وتوفير الأدوات والتقنيات المساعدة للوصول إلى المعلومات بشكل كامل وفعال.
- التدريب والتوعية: يجب توفير التدريب والتوعية للعاملين في المجال الرقمي حول متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وكيفية تصميم وتقديم الخدمات الرقمية بشكل يلبي تلك الاحتياجات، وتعزيز الوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان قدرتهم على المشاركة الكاملة في المجتمع الرقمي.
- التشاور والمشاركة: يجب أن تشمل عملية وضع السياسة وتطبيقها تشاوراً واسع النطاق مع ممثلي الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ومع المنظمات غير الحكومية ذات الصلة، وأن يكون للأفراد المعنيين الفرصة للمشاركة في صنع القرار وتقديم الملاحظات والمقترحات حول النفاذية الرقمية.
- توفير الموارد والدعم المالي: ينبغي أن تعمل الجهات المختصة على توفير الدعم المالي اللازم لضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن إلى التكنولوجيا والخدمات الرقمية وتمكينهم من الاستفادة القصوى منها.

المادة (4) نطاق السياسة وإطارها الزمني

- يشمل نطاق سياسة النفاذية الرقمية مختلف القطاعات الحكومية والخاصة المقدمة للخدمات العامة، وكذلك البنية التحتية والتطبيقات الرقمية، بهدف ضمان النفاذية والوصول المتساوي للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
- تتضمن الجهات المعنية بهذه السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا ما يلي:
 - الحكومة: تعتبر الحكومة المسؤولة الرئيسية عن وضع وتنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا.
 - الحكومات المحلية: تشمل البلديات والمجالس المحلية، والتي عليها أن توائم أنشطتها وخدماتها بما ينسجم مع هذه السياسة.

- الهيئات الحكومية: تشمل جميع الوزارات والهيئات الحكومية المختلفة التي تقدّم خدمات رقمية، مثل وزارة الصحة أو وزارة التعليم، والتي تلتزم بمبادئ النفاذية الرقمية.
- الهيئات شبه الحكومية: تشمل الهيئات والمؤسسات ذات الطابع العام التي تعمل في قطاعات محدّدة مثل النقل أو الطاقة أو الاتصالات، والتي تتبع سياسة النفاذية الرقمية أثناء تقديم خدماتها.
- القطاع الخاص: يشمل الشركات والمؤسسات الخاصة التي تقدّم خدمات رقمية، مثل مزوّدي خدمات الاتصالات أو البنوك أو الشركات التكنولوجية، والتي يجب أن تلتزم بمعايير النفاذية الرقمية.
- المجتمع المدني: يشمل المنظّمات غير الحكومية والجمعيات والمؤسسات الأخرى في المجتمع المدني، والتي يمكنها الضغط على الجهات ذات الصلة لتطبيق سياسة النفاذية الرقمية ومتابعة تنفيذها.
- الجامعات والمؤسسات الأكاديمية والبحثية التي يمكنها العمل المساعدة في عمليات التدريب والتأهيل ونشر الوعي.
- تتضمن هذه السياسة مبادئ وإرشادات فنية مهمة لتعزيز النفاذية الرقمية في مختلف القطاعات، بما في ذلك:
 - تطوير الخدمات الرقمية المنشورة على الإنترنت أو المتوفرة عبر التطبيقات النقال، لضمان سهولة الوصول والاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
 - تطوير المواقع الحكومية والخدمات الإلكترونية، بما يتوافق مع المعايير العالمية مثل WCAG 2.1.
 - تتضمن هذه السياسة خطة زمنية لمراحل العمل والتبني التدريجي بما يضمن تحقيق أهدافها إلى أقصى حدّ ممكن.

المادة (5) محاور العمل

- فيما يلي المحاور الرئيسية التي ينبغي العمل عليها في السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، مع التوجهات الاستراتيجية في كل محور:
1. تعزيز النفاذ إلى التكنولوجيا الرقمية:
 - توفير البنية التحتية الرقمية اللازمة لتوفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
 - تعزيز النفاذ إلى الإنترنت والتقنيات الرقمية في المناطق النائية والمحرومة لتمكين الجميع من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 2. تطوير التقنيات المساعدة:
 - تطوير تقنيات مساعدة وواجهات مستخدم سهلة الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
 - توفير أدوات تكنولوجية متقدمة تسهل استخدام التطبيقات والخدمات الرقمية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
 3. تعزيز الوعي والتثقيف:
 - توعية المجتمع بأهمية النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وفوائدها.

- تثقيف للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال.
- 4. تطوير السياسات والتشريعات:
- وضع سياسات وإجراءات تعزز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وتحمي حقوقهم.
- تعزيز التشريعات والسياسات لضمان توفير خدمات رقمية ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
- 5. تعزيز التعاون والشراكات:
- تعزيز التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات الدولية لتبادل الخبرات وتعزيز النفاذية الرقمية.
- بناء شراكات استراتيجية لتعزيز التنمية الرقمية الشاملة وتحقيق الأهداف المحددة.

المادة (6) الإطار الزمني للسياسة

يتضمن الإطار الزمني لسياسة النفاذية الرقمية المراحل الثلاث التالية:

المرحلة الأولى (2024 - 2026) تنطبق على:

- جميع صفحات الويب الرئيسية الحكومية (كحدٍ أدنى الصفحة الرئيسية) والصفحات المشار إليها من قبل صفحات الويب الحكومية (محتوى من طرف ثالث) والتطبيقات المخصصة للهواتف النقالة (كحدٍ أدنى الصفحة الرئيسية) والمنشورة إلكترونياً.
- جميع صفحات الويب الجديدة وتطبيقات الهواتف والتي نُشرت بعد إعلان السياسة واعتمادها رسمياً.
- عدد كبير من صفحات الإنترنت من المواقع الحكومية وتطبيقات الهواتف النقالة التي توفر أهم المعلومات والخدمات للأفراد والشركات، بما في ذلك الحقوق والخدمات، وبالأخص عدد كبير من صفحات الويب من المواقع وتطبيقات الهواتف الذكية التي هي الأكثر استخداماً.

المرحلة الثانية (2026 - 2028) تنطبق على:

- استكمال عدد أكبر من الصفحات الداخلية للمواقع الحكومية والتطبيقات الحكومية، بحيث تشمل جميع الصفحات الرئيسية والفرعية التي توفر المعلومات والخدمات الأساسية للمواطنين والشركات.
- تحسين وتطوير الخدمات والمواقع الحكومية الأكثر استخداماً، بما في ذلك تحديث المحتوى وتبسيط الإجراءات وتعزيز سهولة الاستخدام، لضمان وصول أكبر عدد ممكن من المستفيدين.
- تطبيق معايير النفاذية الرقمية على جميع الصفحات والتطبيقات الحكومية الجديدة التي يتم إطلاقها خلال هذه المرحلة، بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والاحتياجات الخاصة إليها بسهولة.
- تطوير تقنيات مساعدة متقدمة وواجهات مستخدم سهلة الاستخدام لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من التفاعل مع الخدمات الرقمية الحكومية بكفاءة، مثل أنظمة التعرف على الصوت والترجمة الفورية.

- تنفيذ برامج توعية وتدريب للموظفين الحكوميين على تطبيق معايير النفاذية الرقمية وتصميم محتوى رقمي شامل ومتاح للجميع.
- إجراء تقييمات دورية لمدى تحقيق أهداف المرحلة الثانية وتحديد الفجوات والتحديات، مع وضع خطط عمل لمعالجتها وتحسين مستوى النفاذية الرقمية في الخدمات الحكومية.

المرحلة الثالثة (2028 إلى 2030) تنطبق على:

كامل الصفحات المتبقية من مواقع الوب الحكومية والتطبيقات الإلكترونية العامة والتطبيقات الخاصة التي تُعدّ الأكثر استخداماً ولها صفة الخدمة العامة.

* ملاحظة هامة: أن ما سبق هو الحد الأدنى من المتطلبات، والإدارات مدعوة للتحرك بوتيرة أسرع، حيثما أمكن.

المادة (7) مهام الجهات المعنية بتنفيذ السياسة

تؤدي الجهات المعنية بتنفيذ السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة دوراً حيوياً في ضمان تنفيذ السياسات بفعالية وتحقيق الأهداف المرجوة.

وفيما يلي بعض المهام والمسؤوليات الرئيسية لهذه الجهات:

1. الهيئات الحكومية المعنية: تتولى الوزارات والهيئات الحكومية المختصة بشؤون الإعاقة والاحتياجات الخاصة دوراً رئيسياً في تنفيذ السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية، وتشمل مهامها:
 - وضع وتنفيذ السياسات والإجراءات القانونية المتعلقة بالنفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة.
 - توفير التمويل والموارد اللازمة لتنفيذ المشاريع والمبادرات المتعلقة بالنفاذية الرقمية.
 - تعزيز التعاون والتنسيق مع الجهات المعنية الأخرى والمنظمات غير الحكومية لتحقيق الأهداف المشتركة.
2. الهيئات الأكاديمية والبحثية: تؤدي الجامعات والمؤسسات البحثية دوراً مهماً في دعم النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وتشمل مهامها:
 - البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المساعدة وتقنيات الوصول المساعدة لتحسين النفاذية الرقمية.
 - توفير التدريب والتعليم للمهنيين والمختصين في مجال الإعاقة وتكنولوجيا المساعدة.
 - تقديم الاستشارات والدعم الفني للجهات الأخرى والحكومة في تنفيذ السياسات والمشاريع ذات الصلة.
3. المنظمات غير الحكومية: تؤدي المنظمات غير الحكومية دوراً حيوياً في تعزيز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وتشمل مهامها:

- توعية الجمهور وزيادة الوعي حول حقوق النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة.
 - تقديم الدعم والمساعدة العملية للأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن في استخدام التكنولوجيا والنفاز إلى المحتوى الرقمي.
 - المشاركة في عملية صياغة السياسات الوطنية والعمل مع الحكومة والهيئات الحكومية لتحسين النفاذية الرقمية.
4. القطاع الخاص: يمكن أن يؤدي القطاع الخاص دوراً مهماً في تعزيز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة. تشمل مسؤولياته:
- توفير تقنيات وحلول تكنولوجية مبتكرة تعزز النفاذية الرقمية.
 - تطوير وتوفير منتجات وخدمات متوافقة مع المعايير والمبادئ الخاصة بالنفاذية الرقمية.
 - التعاون مع الحكومة والمنظمات غير الحكومية في تنفيذ المشاريع والمبادرات ذات الصلة.

المادة (8) تعزيز الوعي والإدماج

- تُعدّ الهيئة العامة للمعلومات الجهة المسؤولة عن تعزيز الوعي بالإرشادات الفنية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من النفاذ إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية والمشغّلون ومزوّدو الخدمات ذات الصلة هي الجهات المسؤولة عن توعية الجمهور بشأن كيفية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذ الإرشادات في كافة الخدمات والمواقع والتطبيقات، وينبغي أن تتاح المعلومات للجمهور في أشكال يسهل النفاذ إليها مع مراعاة المدخلات والمعلومات المستمدة من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وممثليهم من المؤسسات المختصة.
- ينبغي لمزوّدو خدمات الاتصالات التي تتاح للجمهور تحقيق الآتي:
 - ضمان توفير اللافتات المناسبة، بما في ذلك استخدام الرموز العالمية حسب الاقتضاء، في المنطقة المجاورة مباشرة للهواتف العمومية المركّبة أو أكشاك الهواتف العمومية أو نقاط النفاذ إلى الإنترنت في المجتمعات المحلية.
 - تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء (الزبائن) ذوي الإعاقة وكبار السن والإمام بجميع ميزات النفاذية الرقمية المخصصة لهؤلاء العملاء، ويجب أن يتضمن تدريب الموظفين معرفة استخدام التجهيزات المساعدة وكيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن عملياً وحركياً.
- تعمل السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على تعزيز إمام أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمنظمات الأهلية المختصة والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، بأهمية إشراك الجميع في عملية صنع السياسة المتعلقة بهم من خلال:
 - توفير التدريب والتوعية: ينبغي توفير برامج تدريبية وجلسات توعية للأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن وأسراهم والمجتمع بشكل عام حول الفوائد واستخدام تكنولوجيات النفاذ والأدوات الرقمية المتاحة، ويمكن تنظيم ورش عمل ودروس تعليمية لتعليم مهارات الاستخدام الفعال للتكنولوجيا الرقمية المساعدة.

- التشارك والتشاور: ينبغي أن يشمل تطوير السياسات والخطط الاستراتيجية للنفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن تشاركاً فعالاً مع منظمات المجتمع المدني ذات الصلة، ومن الضروري تشجيع المشاركة الفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في صنع القرارات المتعلقة بالنفاذية الرقمية وتوفير منصات لتقديم الملاحظات والاقتراحات.
- رفع الوعي والتثقيف: ينبغي تعزيز الوعي والتثقيف حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن حول أهمية النفاذية الرقمية، ويمكن تنظيم حملات توعية وفعاليات تعزز التفهم والتعاطف وتشجع على التحول نحو مجتمع شامل ومتاح للجميع.

المادة (9) آليات توفير النفاذية الرقمية

1. عدم التمييز

- من واجب مزوّدي خدمات النفاذية الرقمية تجنب التمييز، بما في ذلك التمييز غير المقصود، إزاء الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بسبب عدم إمكانية النفاذ إلى مرافقهم ومنتجاتهم وخدماتهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ مبدأ التصميم الشامل في مؤسساتهم، وذلك عن طريق تنظيم برامج توعية وإعلانات معتمدة على النفاذية الرقمية والخدمات والخيارات والمعدات المتاحة عبرها للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
- ضمان إمكانية النفاذية الرقمية بشكل منظم في الخدمات الرقمية الحكومية.
- توفر الأماكن والمعدّات والبرمجيات، المطلوبة لتحقيق النفاذية الرقمية دون أي تمييز بين منطقة وأخرى بما في ذلك التمييز الاقتصادي أو التمييز بين المناطق الريفية والحضرية.
- توافر أماكن ومعدّات وبرمجيات يمكن النفاذ إليها.
- ينبغي أن تكون أجهزة النفاذية الرقمية العامة المستقلة متاحة للأشخاص الذين يعانون أنواعاً مختلفة من الإعاقات السمعية أو البصرية أو الحركية.
- التأكد من إزالة أي عوائق تمنع إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية المعزّزة بالنفاذية الرقمية.

2. توفير النفاذ الى خدمات الطوارئ

تكفل هذه السياسة أن يكون للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن القدرة على استخدام وسائل الاتصال للحصول على خدمات الطوارئ بكل يسر وسهولة، ويتضمن ذلك توفير وتطوير وسائل الاتصال المناسبة، مثل الهواتف النقّالة، والتطبيقات الرقمية، والمواقع الإلكترونية، التي يمكن استخدامها للتواصل مع خدمات الطوارئ.

3. توفير التدريب لمزوّدي الخدمات العامة

لابدّ من تدريب الموظفين في مراكز تقديم الخدمات العامة بصورة دورية حول أسس التعامل مع العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ويجب أن يشمل هذا التدريب معلومات حول الثقافة واللغات والمعايير المجتمعية ومبادئ النفاذية الرقمية والإتاحة والحلول ومصادر المعلومات.

4. التشريعات واللوائح

تطبيق التشريعات واللوائح التي تلزم المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة بتوفير تقنيات الوصول والمحتوى المناسب للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ويمكن هذا أن يشمل متطلبات التوافق مع معايير النفاذية الرقمية المعترف بها دوليًا، مثل مبادئ تصميم الويب المتاحة للجميع (WCAG) المستوى AA.

5. توفير التكنولوجيا المساعدة

يمكن تعزيز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من خلال توفير التكنولوجيا المساعدة المناسبة، وعلى سبيل المثال، يمكن توفير برامج تحويل النص إلى كلام (Text-to-Speech) أو برامج تحويل الكلام إلى نص (Speech-to-Text)، وأجهزة إدخال مخصّصة مثل لوحات المفاتيح الكبيرة أو الأجهزة الحسّية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

6. التدريب والتوعية

يمكن تعزيز الوعي حول النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وتدريب الجمهور على كيفية تحسين الوصولية في المنتجات والخدمات الرقمية، ويمكن توفير برامج تدريب للمطوّرين ومصمّمي الوب لمساعدتهم على تطبيق مبادئ التصميم الشامل للجميع. كما يمكن توفير موارد ومراجع وأدلة توجيهية للمساعدة في تنفيذ الممارسات الجيدة وتعزيز الوعي حول قضايا التواصل الرقمي المتساوي.

7. التواصل والتشاور

يمكن تعزيز النفاذية الرقمية من خلال تشجيع التواصل المستمر مع ممثلي الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن واستشارتهم في عملية تطوير السياسات والخطط الوطنية، ويُعدّ التعاون مع المنظمات غير الحكومية ذات الصلة والمجتمع المدني أمراً مهماً لضمان تضمين احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وآرائهم.

8. الوصول الى المحتوى الرقمي

يجب أن يكون المحتوى الرقمي متاحاً للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. ينبغي تنفيذ مبادئ تصميم الوب المتاحة للجميع (WCAG) لضمان النفاذ للمحتوى الرقمي، مثل استخدام العناصر التفاعلية القابلة

للوصول بواسطة لوحة المفاتيح وتوفير وصف بديل للصور واستخدام النص المقروء بوضوح وتنظيم الهيكل الصفحة بشكل مناسب.

9. توفير الدعم الفني

توفير دعم فني للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للتعامل مع التقنيات والأدوات الرقمية، ويمكن توفير قنوات اتصال سهلة ومتاحة للمساعدة والدعم الفني، مثل خطوط الاتصال المجانية أو الدردشة عبر الإنترنت.

المادة (10) متطلبات مطابقة المقاييس العالمية المعتمدة

من الضروري أن تتوافق المواقع والخدمات الإلكترونية مع معايير النفاذية إلى محتويات الإنترنت المنصوص عليها في معيار WCAG 2.1، وتحقيق درجة المطابقة AA وفقاً لمبادرة النفاذ الشبكي التابعة لاتحاد شبكة الويب العالمية (W3C)، وينبغي أن تكون الأجهزة العمومية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال متاحة وقابلة للنفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

المادة (11) بيان سياسة النفاذية الرقمية

يتضمن بيان سياسة النفاذية الرقمية للمواقع الحكومية في ليبيا ما يلي:

- تلتزم الجهات الحكومية بتوفير موقع إلكتروني يتوافق مع معايير النفاذية الرقمية المعترف بها، مثل معيار WCAG 2.1 أو أحدث.
- تعمل الجهات الحكومية على توفير وصف شامل للخدمات المقدمة على الموقع وكيفية الوصول إليها، بما في ذلك المحتوى المتاح والمحتوى غير المتاح.
- تشير الجهات الحكومية إلى التدابير التي تتخذها لضمان الوصول إلى المحتوى والخدمات من قبل المستخدمين ذوي الإعاقة وكبار السن، مثل استخدام تقنيات متوافقة وتوفير أدوات المساعدة.
- تعمل الجهات الحكومية على توفير وسائل التواصل والدعم الفني للمستخدمين للإبلاغ عن أي مشكلات تقنية أو صعوبات في الوصول.
- توضيح القوانين واللوائح المحلية ذات الصلة بالنفاذية الرقمية والالتزامات القانونية للجهة الحكومية في هذا الصدد.
- توفير وصلات للموارد الإضافية المفيدة للمستخدمين، مثل أدلة الاستخدام والتعليمات والمصادر الإضافية.
- إشارة واضحة إلى سياسة الخصوصية الخاصة بالموقع وكيفية جمع واستخدام البيانات الشخصية.
- توفير تفاصيل الاتصال بالجهة الحكومية المسؤولة عن النفاذية الرقمية، بما في ذلك معلومات الاتصال بقسم الدعم الفني.

المادة (12) الحوكمة

لتحقيق نجاح السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا، من الضروري وضع هيكل حوكمة فعال يضمن تنفيذها بشكل شامل وشفاف وذلك وفقاً للآتي:

1. تعيين هيئة مسؤولة:

- يجب تعيين هيئة مسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.
- ينبغي أن تكون هذه الهيئة مستقلة ومجهزة بالموارد اللازمة.
- تعمل الهيئة على وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية موضع التنفيذ.
- تدعم الهيئة جهود الحكومة والبلديات والإدارات المحلية في الانتقال إلى حكومة رقمية متكاملة ومتصلة من خلال تعزيز النفاذية الرقمية.

2. الخطط والسياسات والإجراءات:

- يجب وضع خطط وسياسات وإجراءات دقيقة لتنفيذ السياسة الوطنية.
- ينبغي تحديد الأدوار والمسؤوليات والآليات المطلوبة لتحقيق النفاذية الرقمية.

3. التقارير والمتابعة:

- يجب تطوير نظام لمتابعة تنفيذ السياسة وتقييم التقدم المحرز وتحديد المؤشرات العددية (الكمية) التي سيجري تتبعها.
- ينبغي أن تكون هناك آلية لتقديم تقارير دورية وشفافة عن حالة النفاذية الرقمية.

4. التشاور والمشاركة:

- ينبغي أن يشمل الحوكمة مشاركة منظمات المجتمع المدني والمعنيين لضمان تضافر الجهود وتحقيق الأهداف.

5. المساءلة:

- يجب تحديد آليات للمساءلة في حالة عدم تحقيق الأهداف المحددة.
- ينبغي أن يكون هناك تقديم تقارير عن أداء الهيئة المسؤولة وتقييمها.

6. تشكيل فريق مختص:

بحسب الحاجة وفقاً لحجم المؤسسة أو الجهة والخدمات الرقمية التي تقدمها وذلك في جميع الهيئات والجهات للقيام بمهام "مسؤول النفاذية الرقمية"، أو إضافة هذه المهام الوظيفية إلى إحدى الإدارات القائمة للقيام بالمهام التالية:

- التأكد من تنفيذ خطط العمل لتطبيق سياسة النفاذية الرقمية ومراقبتها، وتقديم التقارير الدورية إلى الجهة الوطنية المختصة عن مدى تطبيق سياسة النفاذية الرقمية بالمؤسسة.
- توفير معلومات الاتصال والمساعدة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من الوصول إلى الخدمات وبرامج التدريب.

المادة (13) الامتثال

- يتعين على كل الجهات المستهدفة بتنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية توفير جميع التقارير والمعلومات الضرورية للهيئة المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وذلك وفقاً لخطط المراجعة الدورية المحددة.
- يعمل الفريق المكلف من الجهة المستهدفة على تحقيق نسبة التحول المطلوبة وتحقيق الأهداف المحددة.
- جرى تحديث نسبة التقيد والامتثال بشأن النفاذ الرقمي بشكل سنوي أو نصف سنوي، وذلك عن طريق قياس مؤشرات النفاذ المتاحة في الجهة المستهدفة، بمعاونة ودعم الهيئة المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

المادة (14) التعاون الدولي والشراكات

- من الضروري أن تعمل الدولة الليبية ومؤسساتها على الاستفادة من تجارب الدول الأخرى والاستعانة بالمنظمات والمؤسسات الإقليمية والدولية والاستفادة من خبراتها وتجاربها من خلال التعاون وعقد الشراكات الدولية في المحاور التالية:
- تبادل الخبرات والمعرفة: من خلال التعاون مع الجهات الدولية والإقليمية، يمكن لليبيا الاستفادة من الخبرات والمعرفة في مجال النفاذ الرقمية، وهذا ما يساعد في تعزيز القدرات المحلية وتحسين الأداء.
 - تعزيز القدرات والتدريب: الشراكات الدولية والإقليمية تمكّن من توفير برامج تدريبية وتطويرية متقدمة في مجال النفاذ الرقمية، وهذا ما يسهم في رفع مستوى الكفاءة والمهارات لدى الكوادر الليبية.
 - دعم التطوير التكنولوجي: من خلال التعاون الدولي والإقليمي، يمكن لليبيا الوصول إلى التكنولوجيا الحديثة والأدوات الرقمية المتقدمة التي تعزز النفاذ وتحسن تجربة المستخدمين.
 - تبادل الأفكار والممارسات الجيدة: الشراكات الدولية تسمح بتبادل الأفكار والممارسات الجيدة في مجال النفاذ الرقمية، مما يسهم في تحسين السياسات والإجراءات المحلية.

المادة (15) التعديل والتغيير في السياسة

- تجرى مراجعة هذه السياسة وتحديثها دورياً، على أن يتم إصدار إشعار بأي تحديث جديد مع تحديد التاريخ المحدد للتنفيذ.
- يتوجب على المعنيين والأطراف المعنية مراجعة الشروط والأحكام الجديدة ووضعها موضع التنفيذ فور نشر السياسة الجديدة على موقع الجهة المختصة.
- يحق للهيئة العامة للمعلومات تعديل هذه السياسة أو استبدالها في أي وقت حسب تقديرها بعد التشاور مع الجهات ذات العلاقة وأصحاب المصلحة.

المادة (16) آليات الرصد والمتابعة

ثمة عدة آليات يمكن استخدامها لرصد وتقييم نجاعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا:

- إنشاء لجنة وطنية مستقلة لرصد تنفيذ السياسة وتقييم أثرها، تضم الهيئة العامة للمعلومات وممثلين عن الجهات الحكومية ذات العلاقة والقطاع الخاص والمجتمع المدني وأصحاب المصلحة من ذوي الإعاقة وكبار السن.
- تتولى الهيئة العامة للمعلومات المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس مدى تحقيق أهداف السياسة، مثل نسبة المواقع الحكومية المتوافقة مع معايير النفاذية الرقمية، ومعدل استخدام ذوي الإعاقة للخدمات الرقمية.
- إجراء استطلاعات رأي دورية لقياس رضا المستفيدين من ذوي الإعاقة وكبار السن عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة، والتعرف على احتياجاتهم ومقترحاتهم لتحسينها.
- تقييم مدى التزام الجهات الحكومية والخاصة بتطبيق معايير النفاذية الرقمية في تصميم وتطوير خدماتها الإلكترونية.
- إعداد تقارير سنوية عن واقع النفاذية الرقمية في ليبيا، تتضمن نتائج الرصد والتقييم، وتوصيات لتطوير السياسة وتحسين تنفيذها.
- تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال نشر نتائج الرصد والتقييم للسياسة بشكل دوري، وإتاحة الفرصة للجمهور للمشاركة في مراجعتها.
- تخصيص موارد مالية وبشرية كافية لعمليات الرصد والتقييم، وتدريب الكوادر المعنية على استخدام أساليب وأدوات قياس الأثر.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في رصد وتقييم سياسات النفاذية الرقمية، والتعاون مع المنظمات الإقليمية والدولية ذات الصلة.
- منح جائزة سنوية لأفضل جهة أو مؤسسة تلتزم بتطبيق أفضل الممارسات في مجال النفاذية الرقمية على المستوى الوطني.

المادة (17) إدارة المخاطر المحتملة

تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن يمكن أن يواجه تحديات ومخاطر محدّدة وهنا بعض المخاطر المحتملة والسبل الممكنة لمواجهتها:

1. التأخر في اعتماد وتطبيق سياسة النفاذية الرقمية والإرشادات الفنية، يمكن اتباع الإجراءات التالية:
 - اعتماد السياسة في أقرب وقت ممكن ووضع جدول زمني صارم وفقاً للإطار الزمني المقترح بالسياسة، مع تحديد مهام ومسؤوليات واضحة للأفراد المعنيين بتنفيذها.
 - تطبيق آليات الحوكمة والرصد والمتابعة المقترحة في السياسة.
 - تعزيز التواصل والتنسيق بين جميع الأطراف المعنية لضمان سير العملية بسلاسة وفعالية.

- إجراء مراجعات دورية لتقييم تقدم عملية اعتماد السياسة والإرشادات وتحديد أي تأخيرات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتجاوزها.
- 2. قلة الموارد المالية والتقنية: يمكن أن يكون تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مكلفاً من حيث البنية التحتية التقنية والتكنولوجيا والتدريب والتوعية، ويجب تخصيص الموارد المالية والتقنية اللازمة لتحقيق التوازن بين الاحتياجات المطلوبة والموارد المتاحة.
- 3. عدم التوافق وقلة الإمكانيات: قد يكون هناك تحدٍ في تقديم الخدمات الرقمية التي تلبى احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وينبغي توفير إمكانيات التكنولوجيا المناسبة وتحسين واجهات المستخدم وتوفير أدوات المساعدة المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، مثل تقنيات الوصول المخصصة وتقنيات القراءة الصوتية والترجمة الفورية.
- 4. نقص التوعية والتدريب: ضرورة توفير التدريب المناسب والتوعية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والعاملين في القطاع الحكومي بشأن أهمية النفاذية الرقمية وكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال.
- 5. الفجوة الرقمية: قد يواجه الأفراد ذوو الإعاقات الاقتصادية أو الاجتماعية وكبار السن صعوبة في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية والخدمات الرقمية المتاحة، وينبغي تعزيز الوصول المتساوي وتوفير الموارد اللازمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للحد من هذه الفجوة الرقمية، مثل توفير الاتصال بالإنترنت عالي السرعة بأسعار معقولة وتوفير أجهزة تقنية متوافقة ومناسبة.
- 6. قضايا الخصوصية والأمان: يجب التعامل مع البيانات الشخصية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بسرية وحماية الخصوصية، وينبغي تطبيق سياسات وإجراءات قوية لحماية البيانات الشخصية وتعزيز الأمان السيبراني لضمان سلامة المعلومات الحساسة.
- 7. نقص التواصل والتشاور: ينبغي ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في عملية وضع السياسة واتخاذ القرارات المتعلقة بالنفاذية الرقمية من خلال تشكيل فرق عمل متعددة القطاعات تضم ممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمنظمات ذات الصلة لتعزيز التواصل والتشاور.

المادة (18) الخطة الإعلامية

- لضمان نجاح السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية يتوجب اتباع خطة إعلامية للتعريف بأهمية السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا وتطبيقها ويمكن أن تشمل المحاور الآتية:
- إطلاق حملة توعوية وطنية عبر وسائل الإعلام المختلفة (القنوات التلفزيونية الوطنية العامة والخاصة الإذاعات المسموعة الوطنية والمحلية ومنصة حكومتنا ومركز خدمة المواطن ومنصات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً في ليبيا) للتعريف بمفهوم النفاذية الرقمية وأهميتها لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة.
- إنتاج محتوى إعلامي متخصص (فيديوهات، مقالات، إنفوجرافيك) يشرح أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا وآليات تطبيقها، وينشره عبر قنوات الهيئة العامة للمعلومات الرسمية.
- إنشاء منصة إلكترونية موحدة تكون تبعيتها للهيئة العامة للمعلومات تجمع كافة المعلومات والموارد المتعلقة بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وتتيحها للجمهور والجهات المعنية.

- تنظيم حملات توعية موجهة لأصحاب الإعاقة والاحتياجات الخاصة لتعريفهم بحقوقهم في النفاذية الرقمية وكيفية الاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال القنوات الوطنية الليبية العامة والخاصة ومنصات التواصل الاجتماعي.
- إشراك المشاهير والمؤثرين في الحملات الإعلامية لزيادة انتشارها وتأثيرها في المجتمع، وتعزيز قبول وتبني مفاهيم النفاذية الرقمية.
- تخصيص جوائز وحوافز إعلامية للمبادرات والمشاريع المتميزة في مجال النفاذية الرقمية، لتشجيع الإعلاميين على تغطية هذه القضايا بشكل أكبر.
- التعاون مع وسائل الإعلام المحلية والدولية لنشر قصص نجاح ليبيا في تطبيق السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وتبادل الخبرات مع دول أخرى.

الملحق (1)

الدليل الإرشادي الفني للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

1. تمهيد

يُعدّ هذه الدليل الإرشادي جزءاً من السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ودليلاً توجيهياً لتطبيق المعايير الفنية المتعلقة بالنفاذية الرقمية، ويهدف إلى توجيه الجهات المعنية ومساعدتها في وضع إطار عمل خاص بها يمكنها من تحقيق أعلى مستوى من المرونة لتلبية متطلبات الأعمال الخاصة والامتثال لهذه السياسة. ويحتوي هذا الدليل على إرشادات رئيسية، مبنية على أفضل الممارسات والتجارب المعتمدة، ويجب على الجهات الحكومية اتباعها لضمان الامتثال الكامل لمتطلبات السياسة.

2. التوافق مع المعايير العالمية

يُعدّ التوافق مع المعايير العالمية للنفاذية وتحديثاتها جزءاً أساسياً من جهود تعزيز النفاذية الرقمية في المواقع والتطبيقات الحكومية، ويتطلب ذلك متابعة التطورات والتحديثات في معايير النفاذية الرقمية العالمية، مثل معيار WCAG 2.1، وضمان تكامل هذه المعايير في تصميم وتطوير المواقع والتطبيقات الحكومية، ومن خلال الالتزام بتلك المعايير وتحديثاتها، يمكن تحقيق بيئة رقمية شاملة ومتاحة للجميع، بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وهذا ما يعزز التجربة الرقمية ويضمن تكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.

3. درجة الامتثال

يجب أن تمتثل المواقع الخدمية العامة بمعيار إمكانية الوصول إلى المحتوى (WCAG) 2.1 بدرجة AA ويجب أن تتبع هذه المواقع أفضل الممارسات المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية (W3C) ودليل الإرشادات المتعلق بالمواقع الخاصة بالأجهزة النقالة.

4. توفير قارئ النصوص

يجب أن يحتوي الموقع على خاصية "قارئ النصوص" وهي إحدى الخصائص المساعدة في تحويل النص إلى كلام يمكن الاستماع إليه، دون أن يحتاج المستخدم إلى تفعيل أية برامج أخرى لتسهيل الاستماع إلى المحتويات بدلاً من قراءتها، وهذه التقنية مفيدة جداً للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وضعاف البصر، وللمستخدمين الذين يواجهون صعوبات في قراءة النصوص عبر الإنترنت، فعند النقر على وصلة "استمع" يمكن الاستماع إلى المحتوى الإلكتروني بصوت واضح وبسرعة معتدلة ليتمكن جميع المستخدمين من مختلف أجزاء العالم من فهم المحتوى، كما يمكن تغيير مستوى الصوت حسب رغبة المستخدم.

5. توفير الترجمة إلى لغة الإشارة والتوجيهات الصوتية المكتوبة

يجب أن تتضمن المقاطع الإرشادية خيارات لترجمة اللغة الإشارة لتكون مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، وإصدار توجيهات صوتية نصية للتسهيل على الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو القراءة استيعاب المحتوى. يمكن تحقيق ذلك عن طريق إضافة شرائط ترجمة أو توجيهات صوتية مكتوبة في مقاطع الفيديو.

6. تحسين توافقية مقاطع الفيديو مع معايير النفاذية الرقمية

يجب أن تكون مقاطع الفيديو متوافقة مع معايير النفاذية الرقمية. هنا بعض النقاط المهمة للتأكد من التوافقية:

- تعزيز التواصل وتبسيط المفاهيم: ينبغي أن تكون مقاطع الفيديو الإرشادية واضحة ومبسطة في تقديم المعلومات، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق استخدام لغة بسيطة ومفهومة، وتجنب استخدام مصطلحات فنية معقدة قد تكون صعبة الفهم للجمهور المستهدف.
- الترجمة إلى لغة الإشارة: يجب توفير ترجمة اللغة الإشارة لمقاطع الفيديو للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ويمكن استخدام شرائط ترجمة أو وصف مكتوب للحوارات والتعليقات الموجودة في الفيديو.
- التوصيف الصوتي: يجب تقديم وصف مكتوب لمحتوى الفيديو للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع، ويمكن وصف المشاهد والتعليقات الصوتية المهمة في الفيديو لتمكين الجمهور من فهم المحتوى.
- الترجمة النصية: يجب توفير ترجمة النص البديل للصور والرسوم المتحركة والرسوم التوضيحية التي تظهر في الفيديو، ويمكن استخدام النص البديل لوصف المعلومات البصرية المهمة في المشهد، مثل الرسوم البيانية أو الرسوم المتحركة.
- سهولة التنقل: يجب أن تكون واجهة المشغل الذي يعرض مقاطع الفيديو سهلة الاستخدام ومفهومة، ويجب أن يكون الاستجابة لأدوات التحكم مثل زر التشغيل وإيقافه وتقديم خيارات للتحكم في الصوت والتكبير والتصغير.
- توافر التوجيهات الكتابية: يمكن أن تكون مفيدة التوجيهات الكتابية المكملة للفيديو لتوضيح الخطوات أو الإرشادات التي يتم عرضها في الفيديو، ويمكن أن يتضمن ذلك توفير نص المحتوى المتحدث به في الفيديو.

7. تعزيز التواصل مع المستخدمين

ينبغي أن يوفر الموقع الحكومي وسائل للتواصل مع المستخدمين لتلقي استفساراتهم وتعليقاتهم بشأن المقاطع الإرشادية، ويمكن استخدام وسائل الاتصال المختلفة مثل البريد الإلكتروني أو النماذج على الوب لتلقي الملاحظات وتقديم الدعم الفني إذا لزم الأمر.

8. إمكانية تغيير حجم النص ووضوح الشاشة

يمكن زيادة حجم الخط بالضغط على مفاتيح معينة في لوحة المفاتيح⁴، أو بالنقر على خيار "معاينة View" الموجود بشريط الأدوات، ثم النقر على خيار "full screen". كما يجب توفير إمكانية استخدام لوحة المفاتيح في تعزيز سهولة الوصول إلى ضوابط نظام التشغيل الذي تستخدمه، وذلك لكي يتمكن المستخدم من التصفح باستخدام لوحة المفاتيح والاختصارات فقط، دون اللجوء إلى استخدام الماوس مثلما قد يفضل البعض.

9. التنقل بواسطة لوحة المفاتيح

يجب توفير إمكانية التنقل في المواقع بسهولة عن طريق استخدام لوحة المفاتيح، وذلك من خلال إتباع التالي:

- استخدام أزرار الأسهم للتحرك أعلى أو أسفل الصفحة.
- استخدام زر Tab للتنقل بين الروابط.
- استخدام زر Return أو Enter لاختيار الرابط.
- استخدام زر Backspace للعودة إلى الصفحة السابقة.

اضغط على مفتاح التبويب Tab للتنقل بين الروابط الموجودة على الصفحة، ثم استمر بالضغط على مفتاح (Shift) والضغط على مفتاح التبويب Tab للعودة إلى الروابط المطلوبة عند اختيار رابط، ويمكن الضغط على مفتاح "إدخال Enter" للانتقال إلى الصفحة المطلوبة، ويمكن العودة إلى الصفحة السابقة عبر الضغط على مفتاح backspace.

10. التعرف على الكلام والأوامر الصوتية

توفير خاصية التعرف على الكلام والأوامر الصوتية في المواقع الحكومية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من الفوائد التي يمكن تحقيقها:

- سهولة النفاذ: يمكن للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية أو الحركية أو السمعية الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة عبر المواقع الحكومية بسهولة عن طريق استخدام أوامر صوتية بدلاً من الاعتماد على التفاعل مع لوحة المفاتيح أو الفأرة.
- الاستقلالية: يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن الذين يعانون من صعوبات في استخدام الأدوات التقليدية مثل لوحة المفاتيح أو الفأرة أن يصبحوا مستقلين في التفاعل مع المواقع الحكومية والحصول على المعلومات والخدمات الضرورية.
- تحسين تجربة المستخدم: يسهم التعرف على الكلام والأوامر الصوتية في تحسين تجربة المستخدم على المواقع الحكومية، حيث يمكن للمستخدمين التفاعل بشكل طبيعي واستخدام الأوامر الصوتية لتنفيذ مهام مختلفة بسهولة وسرعة.

⁴الضغط مثلاً على مفتاحي "CTRL" و "+" عدة مرات لحين الوصول إلى الحجم المناسب للقراءة. كما يمكن تكبير الشاشة بالضغط على مفتاح F11 الموجود على لوحة المفاتيح.

- توفير وقت وجهد: باستخدام الأوامر الصوتية، يمكن للمستخدمين تنفيذ المهام بسرعة وفعالية، وهذا ما يوفر الوقت والجهد المبذول في التفاعل مع المواقع الحكومية والبحث عن المعلومات المطلوبة.
- توفير مستوى عالٍ من الدقة: تتطور تقنيات التعرف على الكلام باستمرار، وهذا ما يزيد من دقة التحويل من الصوت إلى نص ويساعد على تقليل الأخطاء وتحسين جودة المعلومات المقدمة للمستخدمين.

11. وصف الصور

يتوفر العديد من الخصائص التي تساعد في وصف الصور للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وفيما يلي اثنتان من تلك الخصائص:

- النص البديل (Alternative Text): يتم استخدام النص البديل لوصف محتوى الصورة بشكل موجز وواضح ويتم قراءة النص البديل بواسطة برامج قراءة الشاشة ويساعد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على فهم محتوى الصورة، ويجب أن يكون النص البديل واضحاً وموجزاً ويعبر عن المعنى الأساسي للصورة، وعلى سبيل المثال، إذا كانت الصورة تُظهر شخصاً يقرأ كتاباً، يمكن أن يكون النص البديل هو "شخص يقرأ كتاباً".
- الوصف الموسع (Long Description): في بعض الحالات، قد يكون من الصعب شرح الصورة بشكل كافٍ في النص البديل، وفي هذه الحالات، يمكن استخدام الوصف الموسع لتوفير وصف مفصل للصورة، ويمكن أن يتم توفير الوصف الموسع عن طريق رابط يحيل المستخدم إلى صفحة مستقلة تحتوي على وصف مفصل للصورة، ويساعد الوصف الموسع في توفير مزيد من التفاصيل والمعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

12. ألوان النصوص

ينبغي توفير خاصية تغيير ألوان الخطوط المستخدمة في الموقع وذلك بهدف تحسين القدرة على قراءة نصوص المحتويات كما ينبغي تجنب الاعتماد على اللون للتمييز بين النص والروابط الإلكترونية الموجودة، عوضاً عن ذلك فألوان الخلفيات المتوفرة تتناسب مع ألوان الخطوط في لوحة الخيارات لجعلها واضحة أثناء القراءة.

13. استخدام تقنيات التعرف على الوجه

- يمكن الاستفادة من خاصية التعرف على الوجه لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في النفاذية الرقمية بالعديد من الطرق، وفيما يلي بعض الاستخدامات المحتملة:
- تسجيل الدخول والتحقق من الهوية: يمكن استخدام التعرف على الوجه كوسيلة لتسجيل الدخول إلى الأنظمة الرقمية والتحقق من هوية المستخدم، وبدلاً من إدخال كلمات المرور أو رموز التحقق، يمكن للمستخدمين ببساطة استخدام وجوههم للوصول إلى حساباتهم الشخصية والخدمات المختلفة.
- الوصول إلى المحتوى الرقمي: بواسطة التعرف على الوجه، يمكن للأفراد ذوي الإعاقة البصرية الاستفادة من الوصول إلى المحتوى الرقمي بسهولة، ويمكنهم تحديد المحتوى الموجود في الصور أو الفيديوهات عبر الإنترنت عن طريق استخدام برامج قراءة الشاشة التي تدعم تقنية التعرف على الوجه.

- تخصيص الواجهات الرقمية: يمكن استخدام التعرف على الوجه لتخصيص واجهات المستخدم الرقمية لتلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة، ويمكن تعديل الواجهات بناءً على ملامح الوجه الفردية لتحسين رؤية واستخدام المستخدمين ذوي الاحتياجات البصرية أو الحركية المحدودة.
- الوصول إلى الخدمات الحكومية والمالية: يمكن استخدام التعرف على الوجه لتبسيط وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية والمالية، ومن خلال هذه التقنية، يمكن للأفراد القيام بالمعاملات المصرفية عبر الإنترنت أو إنجاز الإجراءات الحكومية دون الحاجة إلى طلبات الورق أو التواجد شخصياً.
- الأمان والخصوصية: يعتبر التعرف على الوجه طريقة آمنة للتحقق من الهوية، حيث تعتمد على ملامح فريدة للوجه، وتوفر هذه التقنية مستوى عالٍ من الحماية والخصوصية للمستخدمين، حيث يتم معالجة البيانات الحيوية بشكل محلي ويتم حفظها بشكل آمن.

14. توافقية المتصفح

من الضروري تصميم المواقع الإلكترونية لتكون متوافقة مع المتصفحات المعروفة لتعزيز النفاذية الرقمية، وعندما يتم تصميم الموقع بطريقة تتوافق مع متصفحات مختلفة، يتمكن المستخدمون من الوصول إلى المحتوى والوظائف بشكل صحيح وسلس على مختلف الأجهزة والمنصات، ولتحقيق ذلك يمكن مراعاة ما يلي:

- اختبار التوافق: تجريب الموقع على مجموعة متنوعة من المتصفحات الشائعة مثل Google Chrome ، Firefox ، Safari ، و Microsoft Edge للتأكد من أن الصفحات تعرض بشكل صحيح وتعمل بنفس الطريقة على كل متصفح.
- استخدام تقنيات متوافقة: تجنب استخدام تقنيات قديمة أو محدودة التوافق. والعمل على استخدام لغات برمجة وتقنيات مثل HTML5 ، CSS3 ، و JavaScript الذي يتم دعمه بشكل جيد عبر مختلف المتصفحات.
- التصميم المتجاوب: تصميم الموقع باستخدام تقنيات الاستجابة، مثل تصميم الوب المتجاوب (Responsive Web Design) وهذا يتيح للموقع التكيف تلقائياً مع شاشات العرض المختلفة، بما في ذلك الهواتف النقالة والأجهزة اللوحية والحواسيب المكتبية.
- تجربة المستخدم: تحسين تجربة المستخدم من خلال تنظيم واجهة الموقع وتبسيط عمليات التنقل وتوفير وصول سهل للمحتوى الرئيسي والوظائف الهامة، وتجنب العناصر المعقدة أو الأنماط التصميمية التي قد تعوق الاستخدام أو تجعل التنقل صعباً.
- التحقق من التوافق العابر للمنصات: بالإضافة إلى التوافق مع المتصفحات، من الضروري التأكد أيضاً من أن الموقع متوافق مع منصات مختلفة وأجهزة العرض المختلفة (شاشات الحواسيب، الهواتف النقالة، الأجهزة اللوحية).

15. تنسيق الملفات

يمكن تنسيق الملفات بطرق مختلفة لتحسين قراءتها وسهولة الوصول إليها، ولتحقيق ذلك يمكن اتباع ما يلي:

- الترتيب الهرمي: تنظيم الملفات بترتيب هرمي لإبراز تنظيم المحتوى والعلاقات بين العناصر، وعلى سبيل المثال، يمكن تنسيق الملفات في مجلدات وفروع فرعية لتنظيمها بشكل هرمي.

- العلامات والتصنيفات: يمكن استخدام العلامات والتصنيفات لتوضيح المحتوى وتسهيل البحث والتنقل، وعلى سبيل المثال، يمكن إضافة علامات تصنيف للملفات مثل "مهم"، "عاجل"، "شخصي" لتحديد أهمية كل ملف وتنظيمه بناءً على ذلك.
- الأيقونات والرموز: يمكن استخدام أيقونات ورموز لتمييز الملفات وتحديد نوع الملف أو المحتوى الموجود بداخله، وعلى سبيل المثال، يمكن استخدام أيقونة المستند للإشارة إلى ملف نصي، أو أيقونة الصورة للإشارة إلى ملف صورة.
- الروابط والمراجع المتقابلة: يمكن إنشاء روابط ومراجع متقابلة بين الملفات ذات الصلة لتسهيل التنقل بينها، وعلى سبيل المثال، يمكن إضافة روابط في ملف وورد للإشارة إلى ملفات أخرى ذات صلة أو مراجعة.
- تنسيق ملفات الوثائق: يمكن استخدام تنسيقات ملفات معينة مثل تنسيقات "مايكروسوفت وورد" أو "أدوبي بي دي إف" لتحسين قراءة الملفات وسهولة الوصول إليها، ويمكن تنسيق النصوص والصور والجداول وغيرها من العناصر في الملفات بطريقة تجعلها سهلة القراءة والتصفح.

16. الاستثمارات ونماذج جمع البيانات

عند الحاجة لاستخدام الاستثمارات ونماذج جمع البيانات، من الضروري استخدام أساليب تسهّل تعبئة الاستثمارات على الويب وتجعلها أكثر قابلية للوصول. مثال ذلك:

- التعليمات الواضحة: يجب توفير تعليمات واضحة ومفصلة للمستخدمين. بحيث يجري شرح كيفية ملء الحقول والتنقل بين الأقسام والصفحات. كما يمكن استخدام أسلوب عرض بسيط ومباشر واستخدام أمثلة وتنسيقات بصرية لتوضيح الإرشادات.
- سهولة النفاذ والتصفح: يجب أن تكون الاستثمارات قابلة للوصول بسهولة لجميع المستخدمين، بما في ذلك أولئك الذين يعتمدون على تقنيات المساعدة مثل قارئات الشاشة وأدوات التكبير، ويجب أن تكون الحقول قابلة للتنقل باستخدام لوحة المفاتيح وأن يكون تنسيق الاستثمارة مرناً ومتوافقاً مع مختلف أجهزة الوصول.
- علامات التبويب السليمة: يجب تنظيم الاستثمارة بشكل جيد باستخدام علامات التبويب السليمة. يساعد ذلك المستخدمين على التنقل بسهولة بين الحقول والأقسام المختلفة في الاستثمارة، سواء باستخدام لوحة المفاتيح أو أدوات المساعدة الأخرى.
- التحقق من الصحة والتنسيق: يجب أن تقدّم الاستثمارة تحققاً من صحة البيانات المدخلة وتوفر رسائل خطأ واضحة في حالة وجود أخطاء في المدخلات، ويجب أن يكون تنسيق الاستثمارة مرئياً بشكل جيد ويسهل قراءته وملؤه.
- تنسيق الحقول والتسميات: يجب تنظيم الحقول والتسميات بشكل جيد لتسهيل فهمها وتعبئتها، ويمكن استخدام تنسيقات متنوعة مثل تجاوزيف الحقول وتنسيقات الألوان لتمييز الحقول الإلزامية وتسهيل تعبئتها.
- تجربة المستخدم الشخصية: يمكن تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير استثمارات قابلة للتخصيص والتكيف، مثل احتمالية حفظ البيانات المدخلة مسبقاً أو تنسيق الاستثمارة لتوفير واجهة مستخدم شاملة للمستخدمين من ذوي الإعاقة الحركية، وهذا يساعد في:

- توفير واجهة مستخدم يمكن الوصول إليها بسهولة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، مع توفير توجيهات وتسهيلات لسهولة الوصول والتصفح، ويمكن استخدام التقنيات المساعدة مثل الأجهزة التي تعتمد على التحكم بالحركة أو التحكم بالصوت للتفاعل مع الواجهة، ويجب أن تكون الأزرار والروابط والعناصر التفاعلية كبيرة الحجم وسهلة الضغط ومناسبة للاستخدام بواسطة الأصابع أو الأدوات المساعدة الأخرى.
- توفير رموز لغة الإشارة: تتطلب الخاصية توفير رموز اللغة الإشارة في الواجهة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من فهم المحتوى، ويمكن استخدام الرموز المعترف بها دوليًا للغة الإشارة وتوفير تعليمات بصرية ومسموعة للتعامل مع هذه الرموز والتواصل بشكل فعال.
- توفير الترجمة الفورية: تساعد هذه الخاصية على توفير خدمات الترجمة الفورية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو اللغوية، ويمكن استخدام تقنيات التعرف على الصوت والتفريغ النصي لتحويل الكلام إلى نص مكتوب يمكن عرضه على الشاشة. كما يمكن استخدام تقنيات الترجمة الآلية لتحويل النصوص المكتوبة إلى لغة الشخص المستخدم.
- توفير تعزيز النصوص: توفر هذه الخاصية واجهة تعزيز النصوص للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، بما في ذلك تكبير الخط وتغيير الألوان وتحسين التباين وتعديل سرعة النص وتوفير واجهة نصية بديلة للصور والرسوم البيانية.
- توفير المساعدة الافتراضية: يمكن توفير خاصية المساعدة الافتراضية في الواجهة لتوجيه المستخدمين وتوفير المساعدة اللازمة أثناء التصفح وملء الاستمارات، ويمكن استخدام أدوات الشريط الجانبي أو الأيقونات السهلة الوصول لتوفير تعليمات وتوضيحات إضافية ومساعدة في المهام الحالية.

17. التواصل وتقديم المساعدة

توفير واجهة خاصة في الموقع الإلكتروني تتيح للمستخدمين إرسال الملاحظات والاقتراحات حول سهولة الوصول إلى محتويات الموقع للأشخاص ذوي الإعاقة، ويمكن وضع رابط "اتصل بنا" أو "تواصل معنا" في الواجهة لتيسير التواصل وإرسال الملاحظات، وينبغي توفير أناس أكفاء ومؤهلين لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والاستجابة لاحتياجاتهم الخاصة.

الملحق (2) - تحليل SWOT للواقع الراهن للنفاذية الرقمية في ليبيا

مواطن القوة	مواطن الضعف
<p>الخطط والالتزام والحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> - توفر خطة وطنية للتنمية المستدامة. - توفر استراتيجيات وطنية للتحوّل الرقمي. - الاهتمام الحكومي بموضوع النفاذية الرقمية ووضع رؤية ومخطط وطني للموضوع. - توفر قانون لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة (1987). - إمكانية تمويل مشروعات النفاذية الرقمية من خلال الموازنة الحكومية. 	<p>الخطط والالتزام والحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم توفر رؤية حكومية معلنة للنفاذية الرقمية. - عدم توفر مؤشرات رقمية لمتابعة النفاذية الرقمية على المستوى الوطني. - عدم توفر إطار ملزم وموحد للجهات الحكومية في مجال النفاذية الرقمية وإنما فقط مبادرات فردية. - عدم إصدار معايير للمشتريات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات النفاذية الرقمية.
<p>الخدمات والتطبيقات والمنتجات</p> <ul style="list-style-type: none"> - البدء بالعمل على توفير بعض الخدمات الإلكترونية التي تراعي النفاذية الرقمية. - تطوير بعض الجهات الخاصة لمبادئ إرشادية للنفاذية الرقمية. - توفر استراتيجيات توعية/ تسويق لتعزيز استيعاب الخدمات الرقمية عبر جميع القنوات المتاحة. 	<p>الخدمات والتطبيقات والمنتجات</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم مراعاة متطلبات النفاذية الرقمية في المواقع الحكومية عموماً. - عدم تصميم الخدمات الحكومية بطريقة تراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة عموماً. - عدم توفر مبادئ إرشادية لتحديد تصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية بشكل يراعي النفاذية الرقمية. - عدم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم واختبار واستخدام الخدمات الرقمية. - عدم تقديم الخدمات الرقمية الحالية بطريقة متكاملة تشمل الأفراد ذوي الإعاقة. - عدم توفر آلية لاستيعاب ملاحظات المستخدمين ذوي الإعاقة. - عدم استخدام البث التلفزيوني والإذاعي للترويج للنفاذية الرقمية. - عدم توفر إمكانات النفاذية الرقمية في كافة الصرّافات الآلية. - عدم مراعاة متطلبات النفاذية الرقمية عند شراء تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً.
<p>البنية التحتية والمعايير</p> <ul style="list-style-type: none"> - توفر معايير فنية لدى بعض الجهات الوطنية لتطوير الخدمات والتطبيقات بطريقة قابلة للنفاذ من الجميع. - توفر دليل لمنهجيات وإجراءات تطوير الخدمات في بعض المؤسسات. 	<p>البنية التحتية والمعايير</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم تضمين دليل المنهجيات متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة. - عدم مراعاة النفاذية الرقمية في مراكز الاتصال الداعمة للخدمات عموماً. - عدم تضمين المواقع الحكومية البيانات المفتوحة بطريقة قابلة للنفاذ من الجميع (وخاصة الأشخاص ذوي الإعاقة).

<p style="text-align: center;">الإمكانات والثقافة والمهارات</p> <ul style="list-style-type: none"> - في القطاع العام، نقص الموارد البشرية المدربة اللازمة لتنفيذ النفاذية الرقمية. - في القطاع العام، لا تتوفر برامج كافية للتدريب في مجال النفاذية الرقمية على الرغم من بعض الأنشطة الهادفة إلى التوعية بهذا المجال. - عدم توفر برامج للتدريب المهني في مجال النفاذية الرقمية في كافة المؤسسات. <p style="text-align: center;">البيئة المحيطة الرقمية</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم تضمين برامج النفاذية الرقمية في المناهج الأكاديمية. - محدودية الاستفادة من البرامج المتوفرة للتدريب في مجال النفاذية الرقمية. 	<p style="text-align: center;">الإمكانات والثقافة والمهارات</p> <ul style="list-style-type: none"> - توفر رؤية واضحة لدى معظم المؤسسات الوطنية حول متطلبات القدرات اللازمة لتحقيق النفاذية الرقمية. - توفر بعض برامج التعليم والتدريب المهني والأنشطة المناسبة للتوعية حول النفاذية الرقمية في بعض الجهات الوطنية. - البدء بعملية استقطاب الموارد المتخصصة في النفاذية الرقمية في بعض الجهات الوطنية. <p style="text-align: center;">البيئة المحيطة الرقمية</p> <ul style="list-style-type: none"> - توفر العديد من التخصصات التي تدعم مجالات تكنولوجيا المعلومات. - توفر الحاضنات والمسرعات التي تستقبل مواضيع النفاذية الرقمية. - إمكانية التعاون بين القطاع العام والخاص (بما في ذلك الجهات الأكاديمية) في مجال تنفيذ مشاريع النفاذية الرقمية. - توفر مؤسسات غير حكومية نشطة وفاعلة في مجال النفاذية الرقمية.
<p style="text-align: center;">المخاطر</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأخر في اعتماد سياسة النفاذية الرقمية والإرشادات الفنية؛ - عدم توفير التمويل اللازم لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية، ولا سيما النفاذ إلى الحزمة العريضة الثابتة والنقالة. - عدم توفير الموارد البشرية المؤهلة الضرورية للمشاركة في تعزيز نفاذية التطبيقات ومواقع الويب. - مقاومة التغيير في الجهات الإدارية للتحوّل الرقمي. - عدم توفير المحفّزات المناسبة للقطاع الخاص للاستثمار في تطبيقات النفاذية الرقمية. 	<p style="text-align: center;">الفرص</p> <ul style="list-style-type: none"> - التحوّل الرقمي المتسارع الذي فرضته الجائحة كوفيد 19. - الدعم الإداري العالي المستوى للتقدم في تنفيذ استراتيجية التحوّل الرقمي للخدمات الإلكترونية. - التوجه الحكومي لدعم مبادرات تتضمن متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة. - إمكانية التعاون الدولي والإقليمي لتبادل التجارب الناجحة في تطوير السياسات والإرشادات الفنية للنفاذية الرقمية. - توفر أدوات تطوير السياسات والإرشادات الفنية للنفاذية الرقمية في إطار مشروع الإسكوا ADIP. - إمكانية الاستفادة من الحلقات التدريبية وأنشطة بناء القدرات والتدريب المتوفرة في مجال النفاذية الرقمية.

المراجع

1. <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/national-technical-guidelines-e-accessibility-arab-region-arabic.pdf>
 2. <https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/abdelraouf-elbibas-libya-status-practices-accessibility-policy-ar.pdf>
 3. <https://www.moe.gov.ae/Ar/EServices/ServiceCard/pages/universycertificateequilization.aspx>
 4. <https://www.fahr.gov.ae/Portal/Userfiles/Assets/Documents/5d3b7db1.pdf>
 5. <https://g3ict.org/index.php/actions/assetCount/download?id=Zy9wm7cU65WArYrqOd064qcAoCxSNTX65mKSjYZf0O0%3D>
 6. https://e-inclusion.unescwa.org/ar/node/1605#_ftnref2
 7. <https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/abdelraouf-elbibas-libya-status-practices-accessibility-policy-ar.pdf>
 8. <https://g3ict.org/index.php/actions/assetCount/download?id=Zy9wm7cU65WArYrqOd064qcAoCxSNTX65mKSjYZf0O0%3D>
 9. <https://e-inclusion.unescwa.org/ar/node/1598>
-