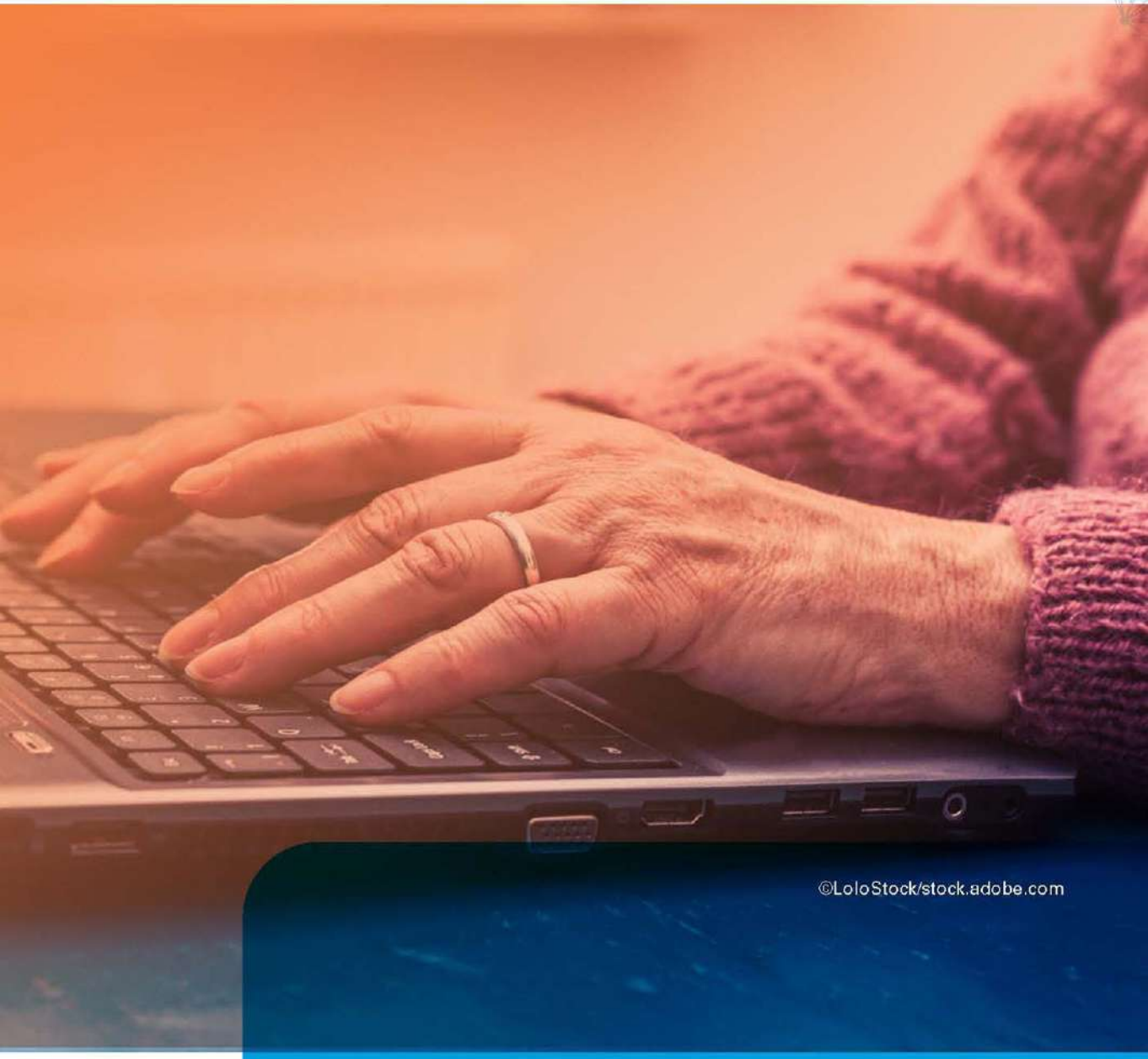
السياسة الوطنية للنفادية الرقمية في دولة ليبيا

الهيئة العامة للمعلومات
GENERAL INFORMATION AUTHORITY
STATE OF LIBYA
دولة ليبيا

السياسة الوطنية للنقادية الرقمية في دولة ليبيا

الهيئة العامة للمعلومات
GENERAL INFORMATION AUTHORITY
STATE OF LIBYA
دولة ليبيا



مصدر صورة الغلاف:
©Marcos/stock.adobe.com

رئيس حكومة الوحدة الوطنية

م. عبد الحميد محمد الدبيبة

رئيس الهيئة العامة للمعلومات

م.عبد الباسط سالم الباعور

أبريل 2025

المحتويات

المقدمة 7

التعريفات 8

المادة (1) - الولاية الوطنية 9

المادة (2) - رؤية السياسة وأهدافها 9

المادة (3) - أحكام عامة ومبادئ أساسية 10

المادة (4) - نطاق السياسة وإطارها الزمني 11

المادة (5) - محاور العمل 12

المادة (6) - الإطار الزمني للسياسة 13

المرحلة الأولى (2024 - 2026) 13

المرحلة الثانية (2026 - 2028) 13

المرحلة الثالثة (2028 - 2030) 14

المادة (7) - مهام الجهات المعنية بتنفيذ السياسة 14

المادة (8) - تعزيز الوعي والإدماج 15

المادة (9) - آليات توفير النفاذية الرقمية 16

1. عدم التمييز 16

2. توفير النفاذ إلى خدمات الطوارئ 16

3. توفير التدريب لمزودي الخدمات العامة 16

4. التشريعات واللوائح 16

5. توفير التكنولوجيا المساعدة 16

6. التدريب والتوعية 16

7. التواصل والتشاور 17

8. النفاذ إلى المحتوى الرقمي 17

9. توفير الدعم الفني 17

المادة (10) - متطلبات مطابقة المقاييس العالمية المعتمدة 17

المادة (11) - بيان سياسة النفاذية الرقمية 17

المادة (12)- الحوكمة 18
المادة (13)- الامتثال 20
المادة (14)- التعاون الدولي والشراكات 20
المادة (15)- التعديل والتغيير في السياسة 21
المادة (16 - آليات الرصد والمتابعة 21
المادة (17)- إدارة المخاطر المحتملة 22
المادة (18)- الخطة الإعلامية 23

الملحق (1) الدليل الإرشادي الفني للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية 24
1. تمهيد 24
2. التوافق مع المعايير العالمية 24
3. درجة الامتثال 24
4. توفير قارئ النصوص 24
5. توفير الترجمة إلى لغة الإشارة والتوجيهات الصوتية المكتوبة 24
6. تحسين توافقية مقاطع الفيديو مع معايير النفاذية الرقمية 24
7. تعزيز التواصل مع المستخدمين 25
8. إمكانية تغيير حجم النص ووضوح الشاشة 25
9. التنقل بواسطة لوحة المفاتيح 25
. التعرف على الكلام والأوامر الصوتية 25
. وصف الصور 26
. ألوان النصوص 26
. استخدم تقنيات التعرف على الوجه 26
. توافقية المتصفح 27
. تنسيق الملفات 27
. الاستمارات ونماذج جمع البيانات 27
. التواصل و تقديم المساعدة 28

الملحق (2) تحليل SWOT للواقع الراهن للنفاذية الرقمية في ليبيا 29

الحواشي 31

المقدمة

بناءً على تقرير تقييم الواقع الراهن للنفاذية الرقمية[1]، والذي جرى إعداده بالتعاون بين الهيئة العامة للمعلومات ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، يمكن القول إن الواقع الراهن للنفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في دولة ليبيا يواجه تحديات عديدة: إذ تأثرت الهياكل السياسية والاقتصادية في ليبيا بعد العام 2011 تأثراً بالغاً، وهذا ما أثر بدوره على تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير الخدمات التكنولوجية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. كما أن إمكانية النفاذ الرقمي بالنسبة لهؤلاء الأشخاص لا تزال محدودة في ليبيا. تضاف إلى ذلك محدودية التشريعات والسياسات الوطنية التي تضمن النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

تركّز الجهود حالياً على استعادة الاستقرار وتعزيز التنمية الرقمية، ومن المهم توجيه الاهتمام نحو تحسين النفاذية الرقمية لهذه الفئات من المجتمع. وفي ظل سعي الدولة الليبية إلى التحوّل الرقمي الشامل، بات من الضروري تعزيز الجهود لتطوير بيئة رقمية شاملة ومتكاملة في ليبيا تضمن النفاذ المتكافئ إلى المنصات والخدمات والمنتجات لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. وبات ضرورياً تصميم التقنيات والخدمات الرقمية بشكل يسمح لهؤلاء الأفراد باستخدامها بكفاءة وفاعلية، مع توفير الأدوات والتقنيات اللازمة لتحقيق ذلك.

بناءً على ما نصّت عليه الاتفاقيات الدولية ذات الصلة، تهدف النفاذية الرقمية إلى ضمان إمكانية حصول الأشخاص من 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 النفاذ إليها واستخدامها[2].

تهدف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية إلى تحقيق توازن عادل في فرص النفاذ للأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن في عالم التكنولوجيا الرقمية. تسهم هذه السياسة في تجاوز العقبات التكنولوجية، والتحقق من أن تطوير المنتجات والخدمات يجعلها متاحة للجميع بغض النظر عن القدرات الجسدية أو الحسّية أو العقلية. ولتحقيق هذا الهدف النبيل، يتطلب الأمر تعاوناً فاعلًا ومستداماً بين القطاعين الحكومي والخاص والمجتمع المدني. وبفضل النفاذية الرقمية، يكتسب الأفراد ذوي 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 التعلم.

©everythingpossible/stock.adobe.com

التعريفات

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

الأشخاص ذوو الإعاقة: هم الأشخاص الذين يعانون من اعتلالات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسّيّة، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

كبار السن: الأشخاص البالغون الذين بحكم تقدّمهم في العمر[3] تناقصت قدرتهم الوظيفية على التفاعل العادي مع تجهيزات المعلومات والاتصالات.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعدة: هي تقنية إلكترونية مبتكرة تعين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السنّ، 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 الصرّاف الآلي.

المعلومات: تشير إلى مجموعة أو مجموعات من البيانات المنطقية/المتصلة ببعضها البعض إلكترونياً، ويمكن النفاذ إلى المعلومات وتخزينها وتقديمها عبر وسائط متنوعة. مثال ذلك: النصوص، والتمثيل البياني، والصوت، والوسائط المتعددة.

الخدمات الإلكترونية: أي خدمات تُقدّم إلى الجمهور، وفي الغالب يمكن النفاذ 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.

التصميم الشامل: نهج تصميمي شمولي يهدف إلى إنشاء بيئات وخدمات ومنتجات ومعلومات قابلة للنفاذ والاستخدام بسهولة من قبل جميع الأفراد، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن. يقوم هذا النهج على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تضمن إمكانية النفاذ والاستخدام العادل والمرن للتصميم من قبل جميع المستخدمين:

النفاذ والاستخدام بسهولة من قبل جميع الأفراد، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن. يقوم هذا النهج على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تضمن إمكانية النفاذ والاستخدام العادل والمرن للتصميم من قبل جميع المستخدمين؛

المساواة في الاستخدام: التصميم مناسب ومتاح لجميع المستخدمين بغض النظر عن قدراتهم وخصائصهم الفردية؛

المرونة في الاستخدام: التصميم يستوعب نطاقاً واسعاً من التفضيلات والقدرات الفردية والأساليب؛

البساطة والوضوح: التصميم سهل الفهم والاستخدام بشكل فعال من قبل المستخدمين، بغض النظر عن خبراتهم أو مستوى تركيزهم؛

الإدراك المباشر: التصميم يوفر المعلومات والتنبيهات الضرورية للمستخدم بطريقة واضحة وفعّالة؛

التسامح مع الخطأ: التصميم يقلّل المخاطر والعواقب السلبية للأخطاء العرضية أو غير المقصودة؛

الجهد البدني المنخفض: التصميم يقلّل من الجهد البدني المطلوب للاستخدام والتفاعل؛

المساحة والحيز المناسب للوصول والاستخدام: التصميم يوفر مساحة ومكان مناسبين للوصول والاستخدام والتفاعل بسهولة.

المادة (1) - الولاية الوطنية

تُعدّ ليبيا من الأطراف الموقّعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD) والتي دخلت حيز التنفيذ في مايو 2008. تعترف الاتفاقية بأهمية النفاذ كشرط أساسي يمكّن الأفراد من ذوي الإعاقة من ممارسة حقوقهم وحرياتهم الأساسية. بموجب المادة 3 من الاتفاقية[4]، التزمت ليبيا باحترام مبادئ المساواة وعدم التمييز وإتاحة الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة. كما نصت المادة 9 من الاتفاقية على ضرورة اتخاذ ليبيا التدابير المناسبة لضمان إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع الآخرين إلى البيئة المادية والنقل والمعلومات والاتصالات.

المادة (2) رؤية السياسة وأهدافها

تنص رؤية سياسة النفاذية الرقمية في ليبيا على **«الوصول إلى مجتمع دامج وشامل للجميع وخال من الحواجز. هذا المجتمع يضمن التمكين والحياة الكريمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن»**.

1 تهدف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا إلى ما يلي:

1. تنظيم التحوّل نحو النفاذية الرقمية لمزوّدي الخدمات العامة من القطاع الحكومي وقطاع الاتصالات، والقطاع الخاص المقدّم للخدمة العامة مثل الصحة، والتعليم، والتجارة الإلكترونية، وأنظمة المدفوعات التجارية، وصناعة ونشر المحتوى الرقمي.
2. إلزام مؤسسات القطاع العام بالبدء بتحويل خدماتها الرقمية المنشورة على المواقع الإلكترونية، والتطبيقات النقّالة، إلى خدمات معزّزة بالنفاذية الرقمية، وفق خطة تنفيذ مرتبطةً أولا بالخدمات ذات الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
3. إلزام القطاع المصرفي العام والخاص بتنفيذ تحسينات على خدماته الرقمية المنشورة على الإنترنت أو التطبيقات النقالة، وأكشاك الخدمة الرقمية، وأجهزة الصرّاف الآلي، ووضعها في أماكن موزّعة ومعلن عنها ويسهل على الأشخاص ذوي الاعاقة وكبار السن النفاذ إليها.
4. إلزام مزوّدي 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 ذوي الإعاقة، وكبار السن حيثما كان ذلك مناسباً وضرورياً.
5. تحديد آليات الإنفاذ والرقابة على عمليات التنفيذ والتوافق مع متطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد المعايير التقنية المطلوب الالتزام بها.
6. وضع خطة زمنية للاستجابة لمتطلبات النفاذية الرقمية لكل من تلك القطاعات.

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

من المتوقع أن تسهم هذه السياسة في تحقيق تقدّم ملموس في توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وفيما يلي الغايات الرقمية المستهدف تحقيقها بحلول نهاية عام 2030:

1. زيادة نسبة استخدام كبار السن للتقنيات الرقمية إلى 75 في المائة. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة[5] المتعلق بـ «ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع»، حيث أن زيادة مهارات كبار السن الرقمية ستسهم في إدماجهم في المجتمع الرقمي.

2. ضمان نفاذية 80 في المائة على الأقل من المواقع الإلكترونية الحكومية للأشخاص ذوي الإعاقة. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 10 من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بـ «الحدّ من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها»، حيث أن زيادة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن إلى البيئة الرقمية ستسهم في إدماجهم.

3. تطبيق معايير النفاذية الرقمية على 90 في المائة من الخدمات والمعلومات الحكومية الإلكترونية. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بـ «السلام والعدل والمؤسسات القوية»، حيث أن تطبيق معايير النفاذية على الخدمات الحكومية سيعزّز الشفافية ويسهم بتوفير إمكانية النفاذ للجميع.

4. توفير الأجهزة والتقنيات المساعدة لـ 75 في المائة على الأقل من الأشخاص ذوي الإعاقة. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 9 من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بـ «الصناعة والابتكار والبنية التحتية»، حيث أن توفير التقنيات المساعدة سيعزّز من نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى البيئة الرقمية.

5. تدريب 75 في المائة على الأقل من الموظفين الحكوميين على مهارات دعم النفاذية الرقمية لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بـ «ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع»، حيث أن تطوير مهارات الموظفين سيسهم في تمكين وإدماج كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في البيئة الرقمية.

6. تحقيق معدّل نفاذ رقمي بنسبة 80 في المائة للخدمات الحكومية الإلكترونية المصقمة خصيصاً لكبار السن. تتماشى هذه الغاية مع الهدف 11 من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بـ «جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة»، حيث أن زيادة نسبة النفاذ الرقمي للخدمات المخصّصة لكبار السن ستسهم في إدماجهم في المجتمع الرقمي.

تتماشى هذه الغايات الرقمية المقترحة، في مجملها، بشكل جيد مع أهداف التنمية المستدامة لعام 2030، وتسهم في تحقيق الشمول الرقمي والإدماج الاجتماعي لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في ليبيا. ومن الضروري أن تتم مراجعتها دورياً لضمان استمرارية الجهود نحو تحقيق هذه الغايات.

المادة (3)- أحكام عامة ومبادئ أساسية

مبدأ التشاور والمشاركة: تعتمد السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مبدأ «لا ينبغي اتخاذ أي قرارات تتعلق بالإعاقة دون إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن»، يجب أن تشمل عملية وضع السياسة وتطبيقها تشاورا واسع

النطاق مع ممثلي الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، ومع المنظمات غير الحكومية ذات الصلة. ينبغي أن يكون لأصحاب المصلحة الفرصة للمشاركة في صنع القرار وتقديم الملاحظات والمقترحات حول النفاذية الرقمية.

مبدأ المساواة في الفرص: يجب أن يتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من النفاذ إلى المعلومات والخدمات الرقمية بنفس الفرص وبنفس جودة النفاذ مثل الآخرين. ومن الضروري إتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم إجراء أي تمييز أو عراقيل تحول دون النفاذ الكامل والمتساوي إلى المعلومات والخدمات الرقمية.

مبدأ التصميم الشامل: يجب مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في تصميم وتطوير الخدمات الرقمية. ينبغي أن تكون الواجهات والتطبيقات الرقمية سهلة الاستخدام وقابلة للوصول وتدعم التقنيات الداعمة مثل تقنيات القراءة الصوتية والتكبير وتعديل الألوان وغيرها.

مبدأ الإتاحة وإمكانية النفاذ إلى المعلومات والخدمات: ينبغي توفير المعلومات والخدمات الرقمية بتنسيقات وأشكال متعددة وقابلة للنفاذ. كما أن من الضروري ترجمة المحتوى إلى لغات متعددة وتوفير الأدوات والتقنيات المساعدة للنفاذ إلى المعلومات بشكل كامل وفعّال.

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. ينبغي تعزيز الوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان قدرتهم على المشاركة الكاملة في المجتمع الرقمي.

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 المقدّمة للخدمات العامة، وكذلك البنية التحتية والتطبيقات الرقمية، بهدف ضمان النفاذ المتساوي للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن.

تتضمن الجهات المعنية بهذه السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في ليبيا ما يلي:

الحكومة: تعتبر الحكومة المسؤول الرئيسي 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 الهيئات والوزارات الحكومية المختلفة التي تقدّم خدمات رقمية، مثل وزارة الصحة و 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 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 النقّالة، لضمان سهولة النفاذ والاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن؛
  - تطوير المواقع الحكومية والخدمات الإلكترونية، بما يتوافق مع المعايير العالمية الموصى بها في الملحق (1) من هذه السياسة؛
- 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 ذوو 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 الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية بشكل فعّال.
4. **تطوير السياسات والتشريعات:**
   - وضع سياسات وإجراءات تعزّز 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 المحدّدة.

المادة (6) - الإطار الزمني للسياسة

يتضمن الإطار الزمني لسياسة النفاذية الرقمية المراحل الثلاث التالية:

1 المرحلة الأولى
(2024 - 2026) تنطبق على:

جميع صفحات الوب الرئيسية الحكومية (كحدٍ أدنى الصفحة الرئيسية) والصفحات المشار إليها من قبل صفحات الوب الحكومية (محتوى من طرف ثالث) والتطبيقات المخصّصة للهواتف النقالة (كحدٍ أدنى الصفحة الرئيسية) والمنشورة إلكترونياً؛

جميع صفحات الوب الجديدة وتطبيقات الهواتف والتي نُشرت بعد إعلان السياسة واعتمادها رسمياً؛

تحديد قائمة بأهم 100 صفحة وب وتطبيق حكومي أكثر استخداماً وتضمينها في نطاق هذه المرحلة؛

تغطية80% على الأقل من صفحات الوب والتطبيقات الحكومية الأكثر استخداماً من قبل الأفراد والشركات؛

ضمان توفر معلومات ذات صلة بالحقوق والخدمات الحكومية الأساسية في هذه الصفحات والتطبيقات الأكثر استخداماً؛

متابعة هذه الصفحات والتطبيقات لقياس نسبة التغطية خلال المرحلة الأولى وضمان النفاذ وفق الحد الأدنى المحدّد.

2 المرحلة الثانية
(2026 - 2028) تنطبق على:

استكمال تغطية الصفحات الداخلية للمواقع الحكومية والتطبيقات الحكومية الأكثر استخداماً، 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 نفاذ أكبر عدد ممكن من المستفيدين؛

تطبيق معايير النفاذية الرقمية على جميع الصفحات والتطبيقات الحكومية الجديدة التي يتم إطلاقها خلال هذه المرحلة، بما يضمن النفاذ إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بسهولة؛

تطوير تقنيات مساعدة متقدمة وواجهات مستخدم سهلة الاستخدام لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من التفاعل مع الخدمات الرقمية الحكومية بكفاءة، مثل أنظمة التعرّف على الصوت والترجمة الفورية؛

تنفيذ برامج توعية وتدريب للموظفين الحكوميين على تطبيق معايير النفاذية الرقمية الموصى بها في الملحق(1) من السياسة 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.

3 المرحلة الثالثة

المرحلة الثالثة (2028 - 2030) تنطبق على:

كامل الصفحات المتبقية من مواقع الوب الحكومية والتطبيقات الإلكترونية العامة والتطبيقات التي لها صفة الخدمة العامة.

* ملاحظة هامة: ما سبق هو الحد الأدنى من المتطلبات. الإدارات 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 دوراً حيوياً في ضمان تنفيذ السياسات بفعالية وتحقيق الأهداف المرجوة. وفيما يلي بعض المهام والمسؤوليات الرئيسية لهذه الجهات:

1. **الهيئات الحكومية المعنية: تتولى الهيئات والوزارات الحكومية المختصة بشؤون الإعاقة دوراً رئيسياً في تنفيذ السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية. تشمل مهامها:**
   - إتخاذ التدابير والإجراءات القانونية المتعلقة بالنفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن؛
   - توفير التمويل والموارد اللازمة لتنفيذ المشاريع والمبادرات المتعلقة بالنفاذية الرقمية من خلال إدراجها في ميزانياتها السنوية؛
   - تعزيز التعاون والتنسيق مع الجهات المعنية الأخرى والمنظّمات غير الحكومية لتحقيق الأهداف المشتركة.
2. **الهيئات الأكاديمية والبحثية: تؤدي الجامعات والمؤسسات البحثية دوراً مهماً في دعم النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. تشمل مهامها:**
   - البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المساعدة والتقنيات الدعمة لتحسين النفاذية الرقمية.
   - توفير التدريب والتعليم للمهنيين والمختصين في مجال الإعاقة والتكنولوجيات 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 تشمل مهامها:**
   - توعية الجمهور بحقوق النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
   - تقديم الدعم والمساعدة العملية للأفراد ذوي الإعاقة وكبار السن في استخدام التكنولوجيا والنفاذ إلى المحتوى الرقمي.
   - المشاركة في تنفيذ السياسات الوطنية والعمل مع الحكومة والهيئات الحكومية لتحسين النفاذية الرقمية.
   - الدعوة والمناصرة لتنفيذ السّياسة الوطنية للنّفاذيّة الرّقمية.
   - رصد وتقييم مدى التزام الجهات المعنية بالسّياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وتقديم تقارير دورية وتوصياتها بالخصوص.

4. **القطاع الخاص: يمكن أن يؤدي القطاع الخاص دورا مهما في تعزيز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن تشمل مسؤولياته:**

- توفير تقنيات وحلول تكنولوجية مبتكرة تعزّز النفاذية الرقمية؛
- تطوير وتوفير منتجات وخدمات متوافقة مع المعايير والمبادئ الخاصة بالنفاذية الرقمية؛
- التعاون مع الحكومة والمنظّمات 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 والمشّغلون ومزودو 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 بطريقة تسهل النفاذ إليها مع مراعاة المعلومات المستمدة من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وممثليهم من المؤسسات المختصة.
- ينبغي لمزوّدي 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 المركبة أو أكشاك الهواتف العمومية أو نقاط النفاذ إلى الإنترنت في المجتمعات المحلية.
  - تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء (الزبائن) ذوي الإعاقة وكبار السن والإلمام 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 إلمام أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني 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 وأسرهم والمجتمع بشكل عام حول الفوائد واستخدام تكنولوجيات النفاذ والأدوات الرقمية المتاحة. يمكن 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 فعالًا 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. يمكن تنظيم حملات توعية وفعاليات تعّزز 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 منتظم 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.
- التأكد من إزالة أي عوائق تمنع إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية المعزّزة بالنفاذية الرقمية.

2. توفير النفاذ إلى خدمات الطوارئ:

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

3. توفير التدريب لمزودي الخدمات العامة:

لا بدّ 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 النفاذ والمحتوى المناسب للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. هذا يمكن أن يشمل متطلبات التوافق مع معايير النفاذية الرقمية المعترف بها دوليًا، مثل إرشادات النفاذ إلى محتوى الوب (WCAG) وفق المستوى AA للإصدار WCAG 2.2[6] أو الإصدارات الأحدث.

5. توفير التكنولوجيا المساعدة:

يمكن تعزيز النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من خلال توفير التكنولوجيا المساعدة المناسبة. على سبيل المثال، يمكن توفير برامج تحويل النص إلى كلام (Speech-to-Text) أو برامج تحويل الكلام إلى نص (Text-to-Speech)، وأجهزة إدخال مخصصة 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 النفاذية في المنتجات والخدمات الرقمية. يمكن 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 للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن واستشارتهم في عملية تطوير السياسات والخطط الوطنية. يُعد التعاون مع المنظمات غير الحكومية ذات الصلة والمجتمع المدني أمراً مهماً لضمان تضمين احتياجات للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وآرائهم.

8. النفاذ إلى المحتوى الرقمي:

يجب أن يكون المحتوى الرقمي متاحاً للجميع، بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. ينبغي تنفيذ إرشادات النفاذ إلى محتوى الوب (WCAG) لضمان إتاحة النفاذ للجميع، مثل استخدام العناصر التفاعلية القابلة للنفاذ 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. يمكن 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 الإصدار WCAG 2.2، أو الإصدارات الأحدث وتحقيق درجة المطابقة AA وفقاً لمبادرة النفاذ الشبكي التابعة لاتحاد شبكة الوب العالمية (W3C)[7] كما هو موصى به في الملحق (1) من هذه السياسة. 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 2.2 أو أحدث.
- تعمل الجهات الحكومية على توفير وصف شامل للخدمات المقدّمة على الموقع وكيفية النفاذ إليها.

- تشير الجهات الحكومية إلى التدابير التي تتخذها لضمان النفاذ 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 النفاذ.
- 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 فعّال يضمن تنفيذها بشكل شامل وشفاف وذلك وفقاً لما يلي:

1. **تعيين هيئة مسؤولة:**

- يجب تعيين هيئة مسؤولة عن تنفيذ ومتابعة السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية. يمكن في المرحلة الأولى من تنفيذ هذه السياسة أن تضطلع الهيئة العامة للمعلومات بهذه المهمة.
- ينبغي أن تكون هذه الهيئة مستقلة ومجهزة بالموارد اللازمة.
- تعمل الهيئة على وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية موضع التنفيذ.
- تدعم الهيئة جهود الحكومة والبلديات و الإدارات المحلية في الانتقال إلى حكومة رقمية متكاملة ومتصلة من خلال تعزيز النفاذية الرقمية.

2. الخطط والسياسات والإجراءات:

- على الهيئة الإشراف على وضع خطط تنفيذية وبرامج وإجراءات دقيقة من قبل الجهات المعنية بتنفيذ السياسة الوطنية.
- في الخطط التنفيذية، ينبغي تحديد الأدوار والمسؤوليات والآليات المطلوبة لتحقيق النفاذية الرقمية.

3. التقارير والمتابعة والمساءلة:

- اعتماد آليات للمساءلة في حالة عدم تحقيق الأهداف المحدّدة.
- يجب تطوير نظام لمتابعة تنفيذ السياسة وتقييم التقدم المحرز وتحديد المؤشرات العددية (الكمية) التي سيجري تتبعها.
- تقديم تقارير دورية وشفافة من الجهات المعنية بالتنفيذ إلى الهيئة المشرفة توضح حالة تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية وتشمل وضع مؤشرات قياسية لتقييم جودة هذه الخدمات وقياس مدى مطابقتها للمعايير العالمية. وهذا يشمل تتبع المؤشرات الرئيسية التالية:

■ مؤشرات الجودة الكيفية qualitative:

- سهولة النفاذ والاستخدام من قبل جميع المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة وكبار السن.
- مستوى الرضى لدى المستخدمين عن الخدمات المقدّمة.
- مدى تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق التوقعات.
- درجة الوضوح والبساطة في تقديم المعلومات والتعليمات.

■ المؤشرات الكمّية quantitative:

- معدّلات استخدام الخدمات من قبل المستفيدين.
- متوسط وقت الاستجابة والخدمة.
- نسبة الأعطال والأخطاء التي يتم إصلاحها والمدة اللازمة للإصلاح.
- نسبة الشكاوى والملاحظات السلبية.

■ الامتثال للمعايير العالمية:

- مدى تطابق الخدمات مع المعايير والمبادئ التوجيهية الدولية للتصميم الشامل.
- تقييم مستوى الالتزام بمعايير النفاذية العالمية.
- المقارنة بأفضل الممارسات العالمية في مجال الخدمات الشاملة.

تسمح هذه المؤشرات الكيفية والكمّية بقياس مدى نجاح الخدمات المقدمة وتحديد فرص التحسين المستمر لتلبية احتياجات جميع المستفيدين بفعالية.

4. التشاور والمشاركة:

من الضروري مشاركة منظمات المجتمع المدني وأصحاب المصلحة والجهات الراعية لهم في تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية لضمان تضافر الجهود وتحقيق الأهداف.

5. تشكيل فريق مختص:

في جميع الهيئات والجهات يجب تكليف شخص أو فريق مختص بحسب الحاجة وفقاً لحجم المؤسسة أو الجهة والخدمات الرقمية التي تقدّمها وذلك 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 النفاذ 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 وفقا لخطط المراجعة الدورية المحدّدة.
- يعمل الفريق المكلّف من الجهة المستهدفة على تحقيق نسبة التحوّل المطلوبة وتحقيق الأهداف المحدّدة.
- يجرى تحديث نسبة التقيد والامتثال بشأن النفاذ الرقمي بشكل سنوي أو نصف سنوي، وذلك عن طريق قياس مؤشرات النفاذية 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 والاقليمية، يمكن لليبيا الاستفادة من الخبرات والمعرفة في مجال النفاذية الرقمية، وهذا ما يساعد في تعزيز القدرات المحلية وتحسين الأداء.
- **تعزيز القدرات والتدريب:** الشراكات الدولية والاقليمية تمكّن من توفير برامج تدريبية وتطويرية متقدمة في مجال النفاذية الرقمية، وهذا ما يسهم في رفع مستوى الكفاءة والمهارات لدى الكوادر الليبية.
- **دعم التطوير التكنولوجي:** من خلال التعاون الدولي والاقليمي، يمكن لليبيا الوصول إلى التكنولوجيا الحديثة والأدوات الرقمية المتقدمة التي تعزّز النفاذية وتحسن تجربة المستخدمين.
- **تبادل الأفكار والممارسات الجيدة:** تسمح الشراكات الدولية بتبادل الأفكار والممارسات الجيدة في مجال النفاذية الرقمية، وهذا ما 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 المحدّد للتنفيذ.
- يتوجب على المعنيين والأطراف المعنية مراجعة الشروط والأحكام الجديدة ووضعها موضع التنفيذ فور نشر السياسة الجديدة على موقع الجهة المختصة.
- يمكن تعديل هذه السياسة من قبل الهيئة المشرفة حسب تقديرها بعد التشاور مع الجهات ذات العلاقة وأصحاب المصلحة.

المادة (16) - آليات الرصد والمتابعة

ثمة 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 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 او مؤسسة تلتزم بتطبيق أفضل الممارسات في مجال النفاذية الرقمية على المستوى الوطني.
- تشجيع المجلس الوطني للحريات العامة وحقوق الإنسان ومنظمات المجتمع المدني على رصد وتقييم الالتزام بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

المادة (17) - إدارة المخاطر المحتملة

يمكن أن يواجه تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن 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 والجهات المعنية 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 تقدّم عملية اعتماد السياسة والإرشادات وتحديد أي تأخيرات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتجاوزها.
2. **محدودية الموارد المالية والتقنية:** يمكن أن يكون تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مكلفاً من حيث البنية التحتية التقنية والتكنولوجيا والتدريب والتوعية. يجب تخصيص الموارد المالية والتقنية اللازمة لتحقيق التوازن بين الاحتياجات المطلوبة والموارد المتاحة.
3. **عدم التوافق وقلة الإمكانيات التقنية:** قد يكون هناك تحدٍ في تقديم الخدمات الرقمية التي تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. ينبغي توفير إمكانيات التكنولوجيا المناسبة وتحسين واجهات المستخدم وتوفير أدوات المساعدة المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، مثل تقنيات النفاذ المتخصصة 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 فعّال.
5. **الفجوة الرقمية:** قد يواجه الأفراد ذوو الإعاقة وكبار السن صعوبة في النفاذ إلى التكنولوجيا الرقمية والخدمات الرقمية المتاحة. ينبغي تعزيز النفاذ المتساوي وتوفير الموارد اللازمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن للحّد من هذه الفجوة الرقمية، مثل توفير الاتصال بالإنترنت عالي السرعة بأسعار معقولة وتوفير أجهزة تكنولوجية متوافقة ومناسبة.
6. **قضايا الخصوصية والأمان:** يجب التعامل مع البيانات الشخصية للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بسرية وحماية الخصوصية. كما أنه من الضروري تطبيق سياسات وإجراءات قوية لحماية البيانات الشخصية وتعزيز الأمن السبراني 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 و الخاصة الإذاعات المسموعة الوطنية و المحلية 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 القنوات الرسمية للهيئة المشرفة على التنفيذ.
- **إنشاء منصة إلكترونية موحدة** تكون تبعيتها للهيئة العامة للمعلومات تجمع كافة المعلومات والموارد المتعلقة بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وتتيحها للجمهور والجهات المعنية.
- **تنظيم حملات توعوية موجهة** للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن 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.

©zinkevych/stock.adobe.com

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.

يحتوي 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. يتطلب ذلك متابعة التطورات والتحديثات في معايير النفاذية الرقمية العالمية، مثل معيار WCAG 2.2، وضمان تكامل هذه المعايير في تصميم وتطوير المواقع والتطبيقات الحكومية.

من 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 النفاذ إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.

3. درجة الامتثال

يجب أن تمتثل المواقع الخدمية العامة بمعيار إمكانية النفاذ إلى المحتوى 2.2 (WCAG) بدرجة AA[8] 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 للترجمة إلى لغة 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. ويتضمن ذلك:

- **تعزيز التواصل وتبسيط المفاهيم:** ينبغي أن تكون مقاطع الفيديو الإرشادية واضحة ومبسطة في تقديم المعلومات. يمكن 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 بلغة الإشارة لمقاطع الفيديو للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية. يمكن استخدام شرائط ترجمة أو وصف مكتوب للحوارات والتعليقات الموجودة في الفيديو.
- **التوصيف النصي:** يجب تقديم وصف مكتوب لمحتوى الفيديو للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع. يمكن 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. يمكن 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. يجب 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. يمكن 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. يمكن 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 المفاتيح[9]، 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 الفأرة 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.

10. التعرف على الكلام والأوامر الصوتية

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

- **سهولة النفاذ:** يمكن للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية أو الحركية أو السمعية النفاذ إلى المعلومات والخدمات المقدّمة 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 التعرّف 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.
- **توفير الوقت والجهد:** 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 عال من الدقة:** تتطور تقنيات التعرّف 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 الخاصّيات التي تساعد في وصف الصور للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وفيما يلي اثنتان من تلك الخاصيات:

- **النص البديل** (Alterna tive Text): استخدام النص البديل لوصف محتوى الصورة بشكل موجز وواضح. تجرى قراءة النص البديل بواسطة برامج قراءة الشاشة وهذا ما من شأنه مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على فهم محتوى الصورة. يجب أن يكون النص البديل واضحًا وموجزاً ويعبر عن المعنى الأساسي للصورة. على سبيل المثال، إذا كانت الصورُة تظهر شخصاً يقرأ كتاباً، يمكن أن يكون النص البديل هو «شخص يقرأ كتاباً».
- **الوصف الموسّع** (Long Descrip tion): في بعض الحالات، قد يكون من الصعب شرح الصورة بشكل كافٍ في النص البديل. في هذه الحالات، يمكن استخدام الوصف الموسّع لتوفير وصف مفصّل للصورة. يمكن توفير الوصف الموسّع عن طريق رابط يحيل المستخدم إلى صفحة مستقلة تحتوي على وصف مفصّل للصورة. يساعد الوصف المُوسع 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. استخدم تقنيات التعرف على الوجه

يمكن الاستفادة من خاصية التعّرف على الوجه لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في النفاذية الرقمية بالعديد من الطرق. يتضمن ذلك ما يلي:

- **تسجيل الدخول والتحقق من الهوية:** يمكن استخدام التعرف على الوجه كوسيلة لتسجيل الدخول إلى الأنظمة الرقمية والتحقق من هوية المستخدم. بدلاً من إدخال كلمات المرور أو رموز التحقق، يمكن للمستخدمين ببساطة استخدام وجوههم للوصول إلى حساباتهم الشخصية والخدمات المختلفة.
- **النفاذ إلى المحتوى الرقمي:** بواسطة التعرّف على الوجه، يمكن للأفراد ذوي الإعاقة البصرية الاستفادة من النفاذ إلى المحتوى الرقمي بسهولة. يمكنهم تحديد محتوى الصور أو الفيديوهات عبر الإنترنت عن طريق استخدام برامج قراءة الشاشة التي تدعم تقنية التعرّف على الوجه.
- **تخصيص الواجهات الرقمية:** يمكن استخدام التعرّف على الوجه لتخصيص واجهات المستخدم الرقمية لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. يمكن تعديل الواجهات بناءً على ملامح الوجه الفردية لتحسين رؤية واستخدام المستخدمين ذوي الاحتياجات البصرية أو الحركية المحدودة.
- **النفاذ إلى الخدمات الحكومية والمالية:** يمكن استخدام التعرّف على الوجه لتبسيط وتسهيل النفاذ إلى الخدمات الحكومية والمالية. من 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 التعرّف على الوجه طريقة آمنة للتحقق من الهوية، حيث تعتمد على ملامح فريدة للوجه. توفر هذه التقنية مستوى عالٍ من الحماية والخصوصية للمستخدمين، حيث تجرى معالجة البيانات الحيوية محلياً وحفظها بشكل آمن.

14. توافقية المتصفح

من الضروري تصميم المواقع الإلكترونية لتكون متوافقة مع المتصفحات المعروفة لتعزيز النفاذية الرقمية. عند تصميم الموقع بطريقة تتوافق مع متصفّحات مختلفة، يتمكن المستخدمون من النفاذ 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، Safari، Firefox، وMicrosoft 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 CSS3، HTML5، وJavaScript 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 النقّالة والأجهزة اللوحية والحواسيب المكتبية.
- **تجربة المستخدم:** تحسين تجربة المستخدم من خلال تنظيم واجهة الموقع وتبسيط عمليات التنقل وتوفير نفاذ 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 النقّالة، 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. على سبيل المثال، يمكن تنسيق الملفات في مجلدات وفروع فرعية لتنظيمها بشكل هرمي.
- **العلامات والتصنيفات:** يمكن استخدام العلامات والتصنيفات لتوضيح المحتوى وتسهيل البحث والتنقل. على 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. على 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. على 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. يمكن تنسيق النصوص والصور والجداول وغيرها من العناصر في الملفات بطريقة تجعلها سهلة القراءة والتصفح.

16. الاستمارات ونماذج جمع البيانات

عند الحاجة لاستخدام الاستمارات ونماذج جمع البيانات، من الضروري استخدام أساليب تسهّل تعبئة الاستمارات على الوب وتجعلها أكثر قابلية للنفاذ. مثال ذلك:

- **التعليمات الواضحة:** يجب توفير تعليمات واضحة ومفصّلة 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 الاستمارات قابلة للنفاذ بسهولة لجميع المستخدمين، بما في ذلك أولئك الذين يعتمدون على تقنيات المساعدة مثل قارئات الشاشة وأدوات التكبير. يجب أن تكون الحقول قابلة للتنقل باستخدام لوحة المفاتيح وأن يكون تنسيق الاستمارة مرناً ومتوافقاً مع مختلف أجهزة النفاذ.
- **علامات التبويب السليمة:** يجب تنظيم الاستمارة بشكل جيد باستخدام علامات التبويب السليمة. يساعد ذلك المستخدمين على التنقل بسهولة بين الحقول والأقسام المختلفة في الاستمارة، سواء باستخدام لوحة المفاتيح أو أدوات المساعدة الأخرى.
- **التحقق من الصحة والتنسيق:** يجب أن تقدّم الاستمارة تحققاً من صحة البيانات المدخلة وتوفر رسائل خطأ واضحة في حالة وجود أخطاء في المدخلات. يجب أن يكون تنسيق الاستمارة مرئياً بشكل جيد ويسهل قراءته وملؤه.
- **تنسيق الحقول والتسميات:** يجب تنظيم الحقول والتسميات بشكل جيد لتسهيل فهمها وتعبئتها. يمكن استخدام تنسيقات متنوعة مثل تجاويف الحقول وتنسيقات الألوان لتمييز الحقول الإلزامية وتسهيل تعبئتها.
- **تجربة المستخدم الشخصية:** يمكن تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير استمارات قابلة للتخصيص والتكيف، مثل احتمالية حفظ البيانات المدخلة مسبقاً أو تنسيق الاستمارة لتوفير واجهة مستخدم شاملة للمستعملين من ذوي الإعاقة الحركية، هذا يساعد في:
  - **توفير واجهة مستخدم يمكن النفاذ إليها بسهولة** للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، مع توفير توجيهات وتسهيلات لسهولة النفاذ والتصفح. يمكن استخدام التقنيات المساعدة مثل الأجهزة التي تعتمد على التحكم بالحركة أو التحكم بالصوت للتفاعل مع الواجهة. يجب 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 لغة الإشارة في الواجهة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من فهم المحتوى. يمكن استخدام الرموز المعترف بها في لغة الإشارة الوطنية والعربية 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. يمكن استخدام تقنيات التعرّف 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. يمكن استخدام أدوات الشريط الجانبي أو الأيقونات السهلة الوصول لتوفير تعليمات وتوضيحات إضافية ومساعدة في المهام الحالية.

17. التواصل و تقديم المساعدة

توفير واجهة خاصة في الموقع الإلكتروني تتيح للمستخدمين إرسال الملاحظات والاقتراحات حول سهولة النفاذ إلى محتويات الموقع للأشخاص ذوي الإعاقة. يمكن وضع رابط «اتصل بنا» أو «تواصل معنا» في الواجهة لتيسير التواصل وإرسال الملاحظات. ينبغي توفير أناس أكفاء ومؤهلين لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة والاستجابة لمتطلباتهم.

الملحق (2):
تحليلSWOT للواقع الراهن للنفاذية الرقمية في ليبيا

مواطن القوة	مواطن الضعف
الخطط والالتزام والحوكمة • توفر خطة وطنية للتنمية المستدامة؛ • توفر استراتيجية 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؛	**الخطط والالتزام والحوكمة** • عدم توفر رؤية حكومية معلنة للنفاذية الرقمية؛ • عدم توفر مؤشرات رقمية لمتابعة النفاذية الرقمية على المستوى الوطني؛ • عدم توفر إطار ملزم وموحّد للجهات الحكومية في مجال النفاذية الرقمية وإنما فقط مبادرات فردية؛ • عدم إصدار معايير للمشتريات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات النفاذية الرقمية؛
الخدمات والتطبيقات والمنتجات • **البدء بالعمل على توفير بعض الخدمات الإلكترونية التي تراعي النفاذية الرقمية؛** • **تطوير بعض الجهات الخاصة لمبادئ إرشادية للنفاذية الرقمية؛** • **توفر استراتيجية توعية/تسويق لتعزيز استيعاب الخدمات الرقمية عبر جميع القنوات المتاحة؛**	**الخدمات والتطبيقات والمنتجات** • 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 توفرآلية لاستيعاب ملاحظات المستخدمين ذوي الإعاقة؛ • عدم استخدام البث التلفزي 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؛
البنية التحتية والمعايير • توفر معايير فنية لدى بعض الجهات الوطنية لتطوير الخدمات والتطبيقات بطريقة قابلة للنفاذ من الجميع؛ • توفر دليل لمنهجيات وإجراءات تطوير الخدمات في بعض المؤسسات؛	**البنية التحتية والمعايير** • 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 ذوو الاعاقة)؛
الإمكانات والثقافة والمهارات • 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؛	**الإمكانات والثقافة والمهارات** • في القطاع العام، نقص الموارد البشرية المدرّبة 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؛

مواطن القوة	مواطن الضعف
البيئة المحيطة الرقمية • توفر العديد من التخصصات التي تدعم مجالات تكنولوجيا المعلومات؛ • توفر الحاضنات والمسرّعات 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.	**البيئة المحيطة الرقمية** • عدم تضمين برامج النفاذية الرقمية في المناهج الأكاديمية؛ • محدودية الاستفادة من البرامج المتوفرة للتدريب في مجال النفاذية الرقمية.

الفرص	المخاطر
• التحوّل الرقمي المتسارع؛ • الدعم الإداري العالي المستوى للتقدم في تنفيذ استراتيجية التحول 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.	**• 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 الوب؛** **• مقاومة التغيير في الجهات الإدارية للتحوّل الرقمي؛** **• عدم توفير المحفّزات المناسبة للقطاع الخاص للاستثمار في تطبيقات النفاذية الرقمية.**

الحواشي

1 الاسكوا – الهيئة العامة للمعلومات (2023) – تقرير الواقع الراهن للنفاذية الرقمية في دولة ليبيا.

2 https://g3ict.org/index.php/actions/assetCount/download?id=Zy9wm7cU65WArYrqOd064qcAoCxSNTX65mKSjY.Zf0O0%3D

3 وفقاً لقانون رعاية المسنين رقم (12) لسنة 2010، كبار السن هم الأشخاص الذين لا يستطيعون العناية بأنفسهم وبحاجة إلى رعاية اجتماعية وصحية وإيواء.

بموجب قانون الضمان الاجتماعي رقم (13) لسنة 1980، كبار السن هم الأشخاص الذين بلغوا سن 65 سنة للرجال و60 سنة للنساء والمؤهلين للحصول على معاشات تقاعدية.

حسب قانون الخدمة المدنية رقم (12) لسنة 2010، كبار السن هم الموظفون الذين بلغوا سن 65 سنة والذين يتم إحالتهم إلى التقاعد.

بالتالي، يمكن القول أن التعريف القانوني الليبي لكبار السن يشير إلى الأشخاص الذين بلغوا سن معينة (65 سنة للرجال و60 سنة للنساء) والذين قد يكونون بحاجة إلى رعاية خاصة أو تقاعد.

4 https://www.un.org/disabilities/documents/COP/9/RT3/CRPD_CSP_2016_4-1603540A.pdf.

5 https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals/.

6 WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines 2.2) هي أحدث إصدار من إرشادات النفاذية إلى محتوى الوب، والتي تم نشرها في يونيو 2022. هذا الإصدار يبني على النجاح والتطور الناتج من الإصدارات السابقة، وهدفه هو تحسين إمكانية النفاذ للمزيد من المستخدمين.

أهم ما يميز WCAG 2.2 عن الإصدارات السابقة هو:

1. إضافة 17 معيارًا جديدًا:
   - معايير جديدة لتحسين النفاذية إلى المحتوى المتحرك والديناميكي.
   - معايير لتحسين النفاذية للمحتوى المعقد والصور الرمزية.
   - معايير لتحسين دعم المستخدمين ذوي الإعاقة، مثل الإعاقات الإدراكية والحركية.
2. تحديث المعايير الحالية:
   - تحسين المعايير الحالية لمواكبة التطورات التكنولوجية والاحتياجات المتغيرة.
   - تبسيط بعض المعايير لتسهيل الفهم والتطبيق.
3. التركيز على مبادئ الإدراك والفهم والاستخدام والتوافق:
   - ضمان إمكانية إدراك المحتوى بسهولة من قبل مختلف المستخدمين.
   - تحسين قابلية فهم المحتوى والوظائف بشكل واضح.
   - تعزيز إمكانية استخدام المحتوى والتفاعل معه بكفاءة.
   - ضمان توافق المحتوى مع مختلف التقنيات والأجهزة والبرامج المساعدة.
4. توفير مستويات الامتثال: A، AA، AAA
   - المستوى A: الحد الأدنى من متطلبات النفاذية.
   - المستوى AA: المستوى المفضل والأكثر انتشاراً.
   - المستوى AAA: أعلى مستوى من النفاذية.

7 https://www.w3.org/TR/WCAG22/.

8 • المستوى A: الحد الأدنى من متطلبات النفاذية.
   - المستوى AA: المستوى المفضل والأكثر انتشاراً.
   - المستوى AAA: أعلى مستوى من النفاذية.

9 الضغط 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.

2400531A