

أهمية سياسات النفاذ الرقمي في تعزيز الشمولية والتنوع

مريم الجبر
مركز مدى، الدوحة، صندوق بريد 24230، قطر
maljabir@mada.org.qa

الملخص:

من المهم مع التقدم التكنولوجي في العالم اليوم أن يكون لديك سياسات يمكن أن توجه وتوفر خارطة طريق واضحة لاتباعها الجميع لا سيما في مجال النفاذ الرقمي. ويرجع ذلك إلى أهمية النفاذ الرقمي من حيث الشمولية والتنوع فضلاً عن الفوائد الرئيسية التي يقدمها لجميع المجتمعات. وتشمل هذه الأهمية على سبيل المثال لا الحصر الوفاء بالالتزامات القانونية والوصول إلى جمهور أكبر. وتوضح هذه المقالة أهمية وجود سياسات إمكانية النفاذ الرقمي وكيف يفيد تنفيذ هذه السياسات الجميع بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

الكلمات المفتاحية: النفاذ الرقمي، السياسة، الإعاقات.

1. المقدمة

ماذا تفعل عندما تكون التكنولوجيا التي من المفترض أن تجعل حياتك أسهل في جعل الأمور أكثر صعوبة بدلاً من ذلك؟ هل تشعر أنه من العدل أن يستمر الأشخاص ذوو الإعاقة في مواجهة الصعوبات في الحصول على المنتجات والخدمات الأساسية في عصر الرقمنة هذا؟ على مدى السنوات القليلة الماضية كان هناك طلب متزايد من الناس للنفاذ إلى المعلومات والخدمات الرقمية واستخدامها. ويرجع هذا التحول إلى حد كبير إلى أن الأنظمة والخدمات الرقمية قد غيرت طريقة عيشنا و عملنا وتواصلنا وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية. ولسوء الحظ لا يزال الأشخاص ذوو الإعاقة يواجهون صعوبات في استخدام الخدمات والاستفادة منها في العديد من البلدان لأن العديد من هذه الخدمات والمنتجات لم يتم تصميمها مع مراعاة إمكانية النفاذ. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يؤدي تباين الألوان الضعيف وعدم وجود نص بديل إلى صعوبة النفاذ إلى موقع الويب بالنسبة لضعاف البصر. كما قد يتعذر على الأشخاص الصم أو ضعاف السمع استخدام مقطع فيديو بدون تسميات توضيحية. وقد يواجه الأشخاص الذين يعانون من إعاقات معرفية صعوبات في فهم المعلومات المعقدة أو التنقل في

واجهات معقدة وبالتالي قد يواجه الشخص الذي يعاني من إعاقة في التعلم صعوبة في فهم التعليمات الموجودة على موقع ويب أو إكمال النماذج. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه ليست سوى أمثلة قليلة على الصعوبات التي قد يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة عند محاولتهم استخدام المنتجات أو الخدمات الرقمية.

يعاني اليوم ما يقدر بنحو 1.3 مليار شخص أو 16 ٪ من سكان العالم من إعاقة كبيرة (World Health Organization, 2023). وبالنظر إلى العدد الكبير من الأشخاص ذوي الإعاقة فإن هناك حاجة ماسة لوضع سياسات من شأنها أن تدعمهم وتضمن حماية حقوقهم. إن مفهوم إمكانية / سهولة النفاذ هو مصطلح يشير إلى مدى قابلية منتج أو جهاز أو خدمة أو بيئة ما للاستخدام من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص. ويمكن النظر إليه على أنه يعني "القدرة على النفاذ" والاستفادة من نظام أو كيان ما. وغالبًا ما يركز هذا المفهوم على الأشخاص ذوي الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة (قاموس مدى لمصطلحات النفاذ الرقمي والتكنولوجيا المساعدة). وتركز إمكانية النفاذ الرقمي على النفاذ إلى المنتجات والموارد والخدمات التكنولوجية التي تشمل الأجهزة والبرامج. ويعد الهدف الأساسي من النفاذ الرقمي هو توفير النفاذ العادل إلى أنواع متنوعة من الموارد الرقمية لأوسع نطاق من الأشخاص بما في ذلك ذوي الإعاقة (Sharma et al., 2019). وتشمل هذه الموارد الرقمية مجموعة واسعة من الأنظمة والخدمات مثل مواقع الويب والبرامج وتطبيقات الهاتف المحمول والمنصات الإلكترونية والبرامج والوثائق الإلكترونية. ومن المهم أن ندرك أن إمكانية النفاذ الرقمي تتعلق بمجموعة متنوعة من الإعاقات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإعاقات السمعية والمعرفية والجسدية والكلامية والبصرية بالإضافة إلى القيود المتعلقة بالعمر التي قد تعوق أو تقلل من قدرة الفرد على الاستخدام الفعال للأنظمة والخدمات الرقمية (Web Accessibility Initiative, 2022).

سيضمن وضع السياسات بشكل عام الاتساق والإنصاف إلى جانب الامتثال للوائح ذات الصلة وأفضل الممارسات، في حين تضمن سياسات إمكانية النفاذ إتاحة المحتوى الرقمي والخدمات والطول التكنولوجية لجميع الأشخاص بمن فيهم ذوي الإعاقة. وتعتبر هذه السياسات مهمة بشكل خاص في هذا العصر حيث يتم تقديم العديد من المنتجات والخدمات عبر القنوات الرقمية مثل تطبيقات الهاتف المحمول أو مواقع الويب. فعندما نأخذ في الحسبان الصعوبات التي يواجهها العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ إلى المحتوى الرقمي ما يؤدي إلى شعورهم بالإقصاء والإحباط، تأتي سياسات النفاذ الرقمي لضمان حصول الجميع بغض النظر عن قدراتهم على المساواة في النفاذ إلى المحتويات والخدمات الرقمية.

سنقدم في الجزء الأول من هذا المقال لمحة عامة عن أهمية سياسات النفاذ الرقمي وخاصة من حيث الشمولية والتنوع وأخيرًا الاتجاهات المستقبلية المحتملة.

2. أهمية النفاذ الرقمي

2.1. النفاذ للجميع

تنتشر التكنولوجيا الرقمية في كل مكان في عالم اليوم ولهذا السبب تعد سياسات إمكانية النفاذ الرقمي ضرورية لتعزيز الشمولية والتنوع. حيث تضمن هذه السياسات أن الموارد الرقمية مثل مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول والأدوات الرقمية الأخرى قابلة للنفاذ من قبل الجميع بغض النظر عن قدراتهم أو ظروفهم. وتتمثل إحدى مزايا تنفيذ هذه السياسات في أنها تضمن المساواة في النفاذ إلى الموارد الرقمية لجميع الأفراد.

تُعرّف الأمم المتحدة "النفاذ للجميع" على أنه أهمية ضمان إتاحة الاتصالات والخدمات الرقمية للجميع بغض النظر عن العمر أو الجنس أو القدرة أو الموقع. وبالتالي ومن أجل خلق عالم رقمي شامل ومتنوع فإنه من الأهمية بمكان أن يقوم المشرعون وصانعو السياسات ومقدمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصحاب المصلحة الآخرون بتنفيذ تدابير النفاذ في جميع البلدان. ويمكننا من خلال القيام بذلك ضمان حصول الجميع على فرص متساوية للنفاذ إلى الموارد الرقمية مما يؤدي إلى تعزيز إمكانية النفاذ الرقمي للجميع.

2.2. تلبية الالتزامات القانونية

تعد سياسات النفاذ الرقمي مهمة للغاية لأنها تضمن الالتزام بالمتطلبات القانونية. وقد سنت العديد من البلدان تشريعات لضمان إمكانية النفاذ الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة بما في ذلك الولايات المتحدة وكندا والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. فعلى سبيل المثال يتطلب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة من الكيانات العامة والخاصة في الولايات المتحدة توفير نفاذ متساو إلى السلع والخدمات والمعلومات بما في ذلك المحتوى الرقمي (Americans with Disabilities Act, 2023). ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال لهذا القانون إلى عقوبات قانونية والإضرار بالسمعة.

وفي نفس السياق يتطلب القسم 508 من قانون إعادة التأهيل من الوكالات الفيدرالية أن تجعل تكنولوجيا المعلومات والإلكترونيات الخاصة بها قابلة للنفاذ والاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة (Section 508, 2022). وبالمثل أطلقت دولة قطر سياسة تضمن النفاذ العادل إلى التكنولوجيا للأشخاص ذوي الإعاقة في الدولة (Ministry of Transport and Communications, 2011). ويشار إلى هذه السياسة باسم سياسة قطر لسهولة النفاذ الرقمي التي تم تحديثها في عام 2023. وهي تركز على مجموعة واسعة من قضايا النفاذ الرقمي بما في ذلك تلك المتعلقة بالمواقع الإلكترونية وخدمات الاتصالات والهواتف وأجهزة الصراف الآلي والخدمات الحكومية والنفاذ إلى التكنولوجيا المساعدة والمحتوى الرقمي. ولا يؤدي جعل المحتوى الرقمي في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تجنب التداعيات القانونية فحسب مثل الدعاوى القضائية والغرامات ولكنه يعزز أيضاً ثقافة التنوع والشمولية. ولذلك فإنه يمكن لصانعي السياسات وصناع القرار الرجوع إلى بوابة مدى للسياسات (بوابة مدى لسياسات النفاذ الرقمي) التي توفر معلومات عن القوانين واللوائح ذات الصلة من مصادر محلية وإقليمية وعالمية لضمان الامتثال للالتزامات القانونية.

2.3. الوصول إلى جمهور أوسع

بما أن نسبة كبيرة من سكان العالم لديهم شكل من أشكال الإعاقة، فمن المنطقي فقط من منظور تسويقي اعتماد سياسات رقمية تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام المنتجات والخدمات والاستفادة منها. وسيؤدي هذا بالفعل إلى جعل فرق التسويق فعالة حقاً في حملاتهم لأنها ستصل إلى جميع الجمهور المستهدف. وسيؤدي القيام بذلك إلى زيادة المبيعات والإيرادات نظراً لأن مثل هذا الإجراء سيضم مجموعة كبيرة من مجتمعاتنا. ليس هذا فحسب، فعندما يعطي أصحاب الأعمال والمؤسسات وغيرهم الأولوية للشمول والتنوع سيتمكنون من تحسين منتجاتهم وخدماتهم لتلبية جمهور متنوع بشكل أفضل مما سيزيد في النهاية من مشاركة هؤلاء الجماهير وولائهم وصولاً إلى زيادة التوسع والنجاح.

2.4. تجربة مستخدم أفضل

يمتد مفهوم التجربة إلى ما هو أبعد من مجرد امتلاك جهاز أو موقع ويب أو تطبيق ليشمل جميع جوانب كيفية إدراكك للعالم والتفاعل مع الآخرين والتفاعل مع الخدمات أو الأنظمة التكنولوجية. إن التجربة في جوهرها هي نظام شامل. ويشير مصطلح "تجربة المستخدم" إلى تصورات الشخص وردود فعله نتيجة استخدام أو توقع استخدام منتج أو نظام أو خدمة (International Organization for Standardization, 2010). وترتبط تجربة المستخدم في الواقع بإمكانية النفاذ بطريقة ما. حيث يمكن أن تعزز ميزات إمكانية النفاذ بشكل كبير قابلية الاستخدام والرضا عن منتج أو خدمة ما لمجموعة كبيرة من الأشخاص. أي أن تصميم نظام أو منتج مع وضع إمكانية النفاذ في الاعتبار يمكن أن يحسن بشكل كبير تجربة المستخدم التصميم الشامل القابل للنفاذ والذي يشير إلى تصميم المنتجات والبيئات القابلة للنفاذ لأكثر عدد من الأشخاص دون الحاجة إلى التكيف أو التصميم المتخصص. (Persson et al., 2014). ويمكن استخدام المبادئ السبعة التالية للتوسع في هذا المفهوم:

- الاستخدام العادل: هذا التصميم مفيد وقابل للتسويق لمجموعة متنوعة من الأفراد بقدرات متفاوتة.
- المرونة في الاستخدام: يناسب هذا التصميم مجموعة واسعة من التفضيلات والقدرات الفردية.
- استخدام بسيط وبديهي: من السهل على المستخدم فهم كيفية استخدام التصميم بغض النظر عن خبرته السابقة أو معرفته أو مستوى مهارته.
- المعلومات الملموسة: يقوم التصميم بتوصيل المعلومات الضرورية للمستخدم بشكل فعال بغض النظر عن الظروف المحيطة أو مستوى القدرة الحسية للمستخدم.
- تجنب الخطأ: يقلل التصميم من احتمالية ارتكاب الأخطاء والإجراءات غير المقصودة.
- جهد بدني منخفض: تم تطوير هذا التصميم ليتم استخدامه بكفاءة وراحة وبأقل قدر من التعب.
- الحجم والمساحة أو النهج والاستخدام: يضمن هذا التصميم أن الأشياء مصممة لتناسب المستخدم بشكل

صحيح بغض النظر عن حجم جسمه أو وضعه أو حركته.

يُعد التصميم الشامل القابل للنفاذ وقابليته للاستخدام مكونات حاسمة لإنشاء مجتمع شامل. وتساعد السياسات في جعل هذا ممكناً من خلال تعزيز مبادئ التصميم وتطبيقها. ويتوجب على مصممي واجهة المستخدم تضمين إمكانية النفاذ في أعمالهم اليومية لإظهار قدر من التعاطف مع المستخدمين من ذوي الإعاقة. ويتطلب هذا الأمر الاعتراف بأن كل شخص يستخدم الخدمات أو المنتجات بطريقة مختلفة عن الآخرين.

قد يحتاج بعض الأشخاص إلى استخدام التكنولوجيا المساعدة للحصول على الخدمات. ويشار إلى أي عنصر أو برنامج يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في زيادة قدراتهم الوظيفية أو الحفاظ عليها أو تحسينها باسم التكنولوجيا المساعدة. وتشمل التكنولوجيا المساعدة قارنات الشاشة والمكبرات (Okonji & Ogwezzy, 2018). لنفكر الآن في مثال على دور إمكانية النفاذ في تحسين تجربة المستخدم فالتسميات التوضيحية وتحويل محتوى الفيديو إلى نص لن يفيد الأشخاص الصم أو الذين ذوي الإعاقات السمعية فقط بل سيعزز أيضاً تجربة المستخدم الإجمالية. ويتضح هذا عند النظر إلى كيفية تصرف الأشخاص عندما يشاهدون مقطع فيديو إما في بيئة هادئة أو صاخبة. وعلى وجه التحديد عندما يشاهد الأشخاص مقاطع الفيديو في بيئة هادئة مثل المكتبات فلن يُسمح لهم بمشاهدة الفيديو بحجمه الطبيعي. بل سيتعين عليهم تقليل مستوى الصوت والاعتماد بشكل كبير على التسميات التوضيحية. وبالمثل، فإن الأشخاص الذين يشاهدون مقاطع الفيديو في بيئة صاخبة مثل مراكز التسوق بغض النظر عن مدى زيادة الصوت لن يتمكنوا من السماع وسيضطرون بالتالي إلى الاعتماد بشكل كبير على التسميات التوضيحية. ولذلك لن يؤدي التصميم القابل للنفاذ إلى تحسين قابلية الاستخدام الإجمالية فحسب بل سيساعد أيضاً في الوصول إلى جمهور أكبر نظراً لأن الخدمات التي تطبق معايير إمكانية النفاذ لها مكانة بارزة في محركات البحث مما يسهل العثور على المنتج.

3. الخاتمة والتوجهات المستقبلية

نظراً للعدد الكبير من الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء العالم فضلاً عن أهمية التكنولوجيا في العصر الحالي، فإن وجود سياسات رقمية لضمان الامتثال أمر ضروري. وتلعب سياسات النفاذ الرقمي دوراً مهماً في ضمان النفاذ المتكافئ لجميع الأفراد وضمان الالتزام بالمطلبات القانونية. وسيمكن للمؤسسات وأصحاب الأعمال من خلال تنفيذ هذه السياسات الوصول إلى جمهور أكبر مما يزيد من توسعهم ونجاحهم. وبالإضافة إلى ذلك فإن ضمان السياسات الرقمية يمكن أن يحسن تجربة المستخدم بشكل عام. وبالتالي ونظراً لأهمية هذه السياسات فإنه من الأهمية بمكان أن تقوم جميع البلدان بتطوير سياسات في هذا المجال أو على الأقل باتباع السياسات الموجودة.

المراجع

- World Health Organization. (2023). Disability. Retrieved March 12, 2023, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Mada Accessibility and AT Glossary, <https://glossary.mada.org.qa>
- Sharma, T., Legarda, R., & Sharma, S. (2020). Assessing trends of digital divide within digital services in New York city. In *Human Interaction and Emerging Technologies: Proceedings of the 1st International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies (IHET 2019)*, August 22-24, 2019, Nice, France (pp. 682-687). Springer International Publishing.
- Web Accessibility Initiative. (2022). Introduction to web accessibility. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>.
- United Nations. (n.d.). Digital inclusion. Retrieved March 6, 2023, from https://www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.techenvoy/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf
- The Americans with Disabilities Act. (2023). What is the Americans with Disabilities Act (ADA)?. National network. Retrieved March 6, 2023, from <https://adata.org/learn-about-ada>
- Section 508. (2022). IT Accessibility Laws and Policies. Retrieved March 7, 2023, from <https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies/>
- Ministry of Transport and Communications. (2011). Qatar e-Accessibility Policy. Retrieved, April 5, 2023 from https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf
- International Organization for Standardization. (2010). ISO DIS 9241-210:2010. Ergonomics of human-system interaction. Geneva, Switzerland.
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? on the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505–526. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>
- Okonji, P. E., & Ogwezzy, D. C. (2018). Awareness and barriers to adoption of assistive technologies among visually impaired people in Nigeria. *Assistive Technology*, 31(4), 209-219.
- Mada ICT Accessibility Policy portal, <https://policy.mada.org.qa/>