

Distr.: General
10 January 2025
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



مجلس حقوق الإنسان

الدورة الثامنة والخمسون

24 شباط/فبراير - 4 نيسان/أبريل 2025

البندان 2 و3 من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان

وتقارير المفوضية السامية والأمين العام

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية

والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتكنولوجيات والأجهزة الرقمية، بما في ذلك التكنولوجيات المُعينة

تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان

موجز

يتضمن هذا التقرير، المقدم عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 8/55، دراسة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتكنولوجيات والأجهزة الرقمية، بما في ذلك التكنولوجيات المُعينة.

ويوضح التقرير بإسهاب المعلومات الواردة في التقارير السابقة التي طلب مجلس حقوق الإنسان إعدادها بموجب قراره 12/49، ويتناول بمزيد من التفصيل التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة باعتبارها أدوات لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم، والتي نوقشت في تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان بشأن الممارسات الجيدة لنظم الدعم التي تمكّن من إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع⁽¹⁾ ويكمل التقرير أيضاً الدراسة المواضيعية بشأن بُعد حقوق الإنسان في الرعاية والدعم التي أعدها مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 6/54.

(1) A/HRC/55/34.



أولاً- الولاية والنطاق

- 1- طلب مجلس حقوق الإنسان، في قراره 8/55، إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية) أن تعد دراسة مواضيعية عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتكنولوجيات والأجهزة الرقمية، بما في ذلك التكنولوجيات المُعينة. ويستند هذا التقرير إلى الدراستين المواضيعيتين السابقتين اللتين أعدتهما المفوضية بشأن نظم الدعم والرعاية للأشخاص ذوي الإعاقة⁽¹⁾.
- 2- ويسترشد التقرير بـ 59 مساهمة من الدول الأعضاء وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة المعنية، بما فيها المنظمات الإقليمية، ومنظمات المجتمع المدني، ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، وكلها ستتاح على الإنترنت⁽²⁾.
- 3- وفي هذا التقرير، تؤكد المفوضية مجدداً أهمية اعتماد نهج قائم على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في نظم الرعاية والدعم يعترف بأهمية التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة⁽³⁾. ويرد في الفرع ثانياً موجز وتجميع للمعايير الدولية لحقوق الإنسان، مع التركيز بوجه خاص على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة؛ ويوضح الفرع ثالثاً التحديات الرئيسية والممارسات الجيدة فيما يتعلق بالتكنولوجيات الرقمية في جميع أبعاد الحوكمة الإلكترونية، وإمكانية الحصول على المعلومات، وأدوات إمكانية الوصول، والأجهزة المُعينة؛ وترد في الفرع رابعاً أفكار تأملية بشأن أهمية التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة في نظم الرعاية والدعم؛ وترد في الفرع خامساً التوصيات المقدمة إلى الدول وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة.

ثانياً- التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة في النظام الدولي لحقوق الإنسان

ألف- التكنولوجيات الرقمية من منظور حقوق الإنسان

- 4- تشير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، أو التكنولوجيات الرقمية، إلى مجموعة واسعة من حلول الأجهزة والبرمجيات، التي تشمل الأجهزة والتطبيقات والمنصات المستخدمة لنقل المعلومات والبيانات وتخزينها وإنشائها وتبادلها⁽⁴⁾. وتتداخل التكنولوجيات الرقمية مع التكنولوجيات المُعينة عندما توفر أدوات إمكانية الوصول.
- 5- وقد أحدثت التكنولوجيات الرقمية تحولاً في الدول والمجتمعات والشركات والأسر. وفي حين أنها يمكن أن تحسّن تقديم الخدمات وتزيد من الكفاءة، لا تزال مخاطرها على حقوق الإنسان قائمة، مثل المخاطر التي تهدد الحق في الخصوصية وعدم التمييز ومخاطر عدم المساواة في الحصول عليها واستخدامها، بما في ذلك العنف الجنساني وأوجه عدم المساواة⁽⁵⁾.

(1) A/HRC/55/34 و A/HRC/52/52.

(2) انظر - <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-inputs-human-rights-council-resolution-558-rights-persons-disabilities>.

(3) A/HRC/55/34، الفقرات 21 و 22 و 41 و 42.

(4) بناءً على تعريف معهد اليونسكو للإحصاء (انظر - <https://uis.unesco.org/en/glossary-term/information-and-communication-technologies-ict>).

(5) ورقة أعدت لـ UNESCO، "Women for ethical AI: outlook study on artificial intelligence and gender"، وللمناقشة في مؤتمر المرأة من أجل الذكاء الاصطناعي الأخلاقي، باريس، 30 تشرين الأول/أكتوبر 2024، الصفحة 7.

6- وتواجه الفئات المهمشة أكبر مخاطر الإقصاء عندما تُعطى الأولوية لعائد الاستثمار على الالتزام بدعم حقوق الإنسان، مما يقوّض كرامتها وإدماجها. ومع تطور التكنولوجيات من الأهمية بمكان معالجة الأثر السلبي للتكنولوجيا الرقمية وضمان تقاسم جميع فئات المجتمع، بمن فيها الأشخاص ذوو الإعاقة، لفوائد تلك التكنولوجيا على نحو منصف⁽⁶⁾.

7- ويلزم ترسيخ تطوير التكنولوجيات الرقمية واستخدامها وتنظيمها في الإطار الدولي لحقوق الإنسان لمنع إقصاء الفئات المهمشة. ويؤدي تنفيذ أطر قانونية مستندة استناداً راسخاً إلى حقوق الإنسان إلى سد الفجوة الرقمية من خلال مساءلة الحكومات والشركات عن الشفافية والإنصاف، وتعزيز مشهد رقمي أخلاقي وشامل للجميع، بما في ذلك العمل الإيجابي عند الحاجة⁽⁷⁾.

8- وتؤثر التكنولوجيات الرقمية على الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتعالج هيئات حقوق الإنسان آثارها على نحو متزايد. وعلى الرغم من أن معظم معاهدات حقوق الإنسان لا تتضمن إشارات صريحة إلى التكنولوجيات الرقمية، فقد أوضح مجلس حقوق الإنسان وهيئات حقوق الإنسان انطباق قوانين حقوق الإنسان على المجال الرقمي⁽⁸⁾.

9- وبموجب المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، يجب على شركات التكنولوجيا الرقمية احترام حقوق الإنسان من خلال تحديد المخاطر ومعالجتها والتخفيف من حدتها. ويشمل ذلك بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، والممارسات الشفافة المتعلقة بالبيانات، وإمكانية الوصول، والتصميم غير التمييزي، لا سيما للأشخاص ذوي الإعاقة، لضمان أن الابتكارات تدعم الخصوصية والمساواة والكرامة. وتدرج منظمة العمل الدولية التضامن والاقتصاد الاجتماعي في تعريفها لقطاع الرعاية والدعم⁽⁹⁾.

10- وينطوي الحق في الخصوصية على شواغل محددة تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة. وتؤدي زيادة جمع البيانات، وخاصة المعلومات الحساسة، إلى مضاعفة مخاطر التمييز، والكشف غير المصرح به، وإساءة استخدام البيانات. ويجب على الدول تنفيذ تدابير لحماية البيانات تضمن التعامل الآمن مع البيانات الشخصية، بما في ذلك ضمان الشفافية، وقصر جمع البيانات على أغراض مشروعة محددة، ووضع تدابير أمنية تحظر الوصول غير المصرح به. وتطرح البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي تهديدات جديدة بسبب مجموعات البيانات المتحيزة والخوارزميات التمييزية⁽¹⁰⁾.

11- وينثر الحق في العيش في مأمن من الاستغلال والعنف والاعتداء قلقاً خاصاً في البيئات الرقمية. وإلى جانب الحق في الخصوصية، يلزم اتخاذ تدابير محددة لمنع التتبع السبيلاني⁽¹¹⁾.

آليات الأمم المتحدة المستقلة لحقوق الإنسان والإعاقة والتكنولوجيات الرقمية

12- تتضمن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إشارات إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتكنولوجيات الجديدة، والإنترنت. وتعرف المادة 2 من الاتفاقية الاتصال، وتُلزم المادة 4 الدول الأطراف بإجراء بحوث بشأن التكنولوجيات الجديدة وإمكانية الحصول عليها أو تعزيز البحوث المتعلقة بذلك، وتُلزم

(6) التعاهد الرقمي العالمي، الفقرة 3.

(7) المرجع نفسه، الفقرات 22 و 23 و 25.

(8) قرار مجلس حقوق الإنسان 8/20.

(9) القرار المتعلق بالعمل اللائق واقتصاد الرعاية، الذي اعتمدته مؤتمر العمل الدولي في دورته 112 (2024)، الفقرات 9-14.

(10) انظر A/HRC/49/60.

(11) انظر A/HRC/56/31.

المادة 9 الدول الأطراف بتعزيز إتاحة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات منذ مرحلة التصميم. وبموجب المادة 21، يجب على الدول الأطراف أن تكفل حرية التعبير للأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع الآخرين، بسبل منها حق الكيانات الخاصة على توفير خدمات على الإنترنت سهلة المنال، وبموجب المادة 29، يجب على الدول الأطراف أن تُيسر استخدام التكنولوجيات الجديدة من أجل المشاركة السياسية. وتتناول المادة 32 التعاون الدولي بشأن تقاسم التكنولوجيات المُعينة الميسرة والحصول عليها.

13- وترى اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن التكنولوجيات الرقمية: (أ) مورد من موارد الحوكمة الإلكترونية⁽¹²⁾؛ و(ب) أداة للحصول على المعلومات⁽¹³⁾؛ و(ج) أداة لإمكانية الوصول، في شكل منتجات مُعينة⁽¹⁴⁾. ونظرت اللجنة في هذه التكنولوجيات في إطار صلتها بالحق في إمكانية الوصول، والحصول على المعلومات، والتعليم، والحماية الاجتماعية، والخصوصية، والصحة، والعيش المستقل في المجتمع، وجمع الإحصاءات والبيانات، واللجوء إلى العدالة، والتنوعية، وحالات الخطر وحالات الطوارئ الإنسانية.

14- وفيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، نظرت هيئات معاهدات أخرى في التكنولوجيات الرقمية في إطار صلتها بجملة أمور منها الشمول الرقمي؛ والمساواة في الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت والقدرة على تحمل تكلفة الوصول إليها؛ والتعليم الرقمي؛ ومكافحة القوالب النمطية؛ والوصول إلى التقدم العلمي⁽¹⁵⁾. وعلاوة على ذلك، نظرت الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان في التكنولوجيات الرقمية والإعاقة في إطار صلتها بجملة أمور منها العقوبات التي تحول دون الحصول على استحقاقات الحماية الاجتماعية، والخصوصية، وإمكانية الحصول على الخدمات⁽¹⁶⁾. ومن ناحية أخرى، أولي اهتمام محدود لهذه المسألة في إطار الاستعراض الدوري الشامل⁽¹⁷⁾.

15- وأعرب المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان عن شواغل بشأن الخصوصية، والتمييز وعدم المساواة فيما يتعلق بحالة الرفاه الرقمي، وحثّ الدول على تنظيم التكنولوجيات بما يتماشى مع مبادئ حقوق الإنسان لضمان الشفافية، والمساءلة، وحماية الفئات السكانية الضعيفة⁽¹⁸⁾.

16- وأشار المقرر الخاص المعني بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الإمكانات التي يتيحها الذكاء الاصطناعي لتحسين إمكانية الوصول، والاستقلالية، والدعم الشخصي، في مجالات منها التعليم والتوظيف والرعاية الصحية. لكنه حذر من مخاطر مثل الإقصاء والتمييز وانتهاك الخصوصية، وشدد على أن نظم الذكاء الاصطناعي غالباً ما تتجاهل الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يؤدي إلى تفاقم أوجه عدم المساواة⁽¹⁹⁾.

(12) التعليق العام رقم 2(2014)، الفقرة 22؛ والتعليق العام رقم 7(2018)، الفقرة 54؛ وCRPD/C/5، الفقرة 136؛ وCRPD/C/AZE/CO/2-3، الفقرة 7.

(13) التعليق العام رقم 2(2014)، الفقرتان 21 و38؛ وCRPD/C/BHR/CO/1-2، الفقرة 19.

(14) التعليق العام رقم 4(2016)، الفقرة 23؛ والتعليق العام رقم 5(2017)، الفقرة 39؛ وCRPD/C/ZMB/CO/1، الفقرة 48.

(15) CRC/C/BTN/CO/6-7، الفقرة 22؛ وCEDAW/C/MYS/CO/6، الفقرة 37؛ وCEDAW/C/ITA/CO/8، الفقرة 25؛ وE/C.12/SWE/CO/7، الفقرة 40؛ وE/C.12/AZE/CO/4، الفقرة 58.

(16) A/HRC/37/56/Add.2، الفقرة 57؛ وA/HRC/41/39/Add.1، الفقرة 60؛ وA/HRC/52/32/Add.2، الفقرة 107(ج)؛ وA/HRC/55/46/Add.1، الفقرة 90.

(17) للاطلاع على الاستثناءات، انظر A/HRC/38/12، الفقرة 96-132؛ وA/HRC/39/16، الفقرة 24-334.

(18) انظر A/74/493.

(19) انظر A/HRC/49/52.

باء - التكنولوجيات المُعِينة وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

- 17- يشير مصطلح "التكنولوجيات المُعِينة" إلى استخدام المعرفة والمهارات عن طريق المنتجات والنظم والخدمات المُعِينة الرقمية وغير الرقمية التي تهدف إلى دعم الأفراد الذين يعانون من قيود وظيفية بغية تحسين استقلاليتهم ورفاههم. وتشمل المنتجات المُعِينة أي منتج خارجي غرضه الأساسي هو الحفاظ على أداء الفرد واستقلاليته أو تحسينهما⁽²⁰⁾.
- 18- وذكرت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة صراحةً التكنولوجيات المُعِينة. وتُبين المادة 4 الالتزام العام للدول الأطراف بإجراء بحوث بشأن التكنولوجيات المُعِينة وتعزيز توافرها. وتركز المادة 20 على كفالة تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة، بسبل منها الحصول على التكنولوجيات المُعِينة، وتؤكد ضرورة تلبية احتياجاتهم المتنوعة. وتتص الاتفاقية أيضاً على ضرورة أن تعزز الدول الأطراف التكنولوجيات المُعِينة من حيث صلتها بإعادة التأهيل (المادة 26) وأن تُيسّر استخدامها لتمكين المشاركة في الحياة العامة والسياسية (المادة 29). وتشجع المادة 32 على التعاون الدولي من أجل تعزيز إمكانية الحصول على التكنولوجيات المُعِينة على الصعيد العالمي.
- 19- ونظرت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في التكنولوجيات المُعِينة في إطار صلتها بالأطفال ذوي الإعاقة، وحالات الخطر وحالات الطوارئ الإنسانية، وإمكانية اللجوء إلى العدالة، والعيش المستقل، والإدماج في المجتمع، وإمكانية الحصول على المعلومات، والتعليم، والرعاية الصحية⁽²¹⁾. ونظرت لجنة حقوق الطفل والخبير المستقل المعني بتمتع كبار السن بجميع حقوق الإنسان في التكنولوجيات المُعِينة في إطار صلتها بالتعليم والدعم الآلي لكبار السن⁽²²⁾.
- 20- وأعربت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة عن شواغل فيما يتعلق بالتكنولوجيات والأجهزة الرقمية في المجالات التالية: (أ) إمكانية الوصول⁽²³⁾؛ و(ب) القدرة على تحمل التكاليف⁽²⁴⁾؛ و(ج) التدريب وبناء القدرات⁽²⁵⁾؛ و(د) التوعية والتثقيف⁽²⁶⁾؛ و(هـ) الإدماج في الخدمات العامة⁽²⁷⁾؛ و(و) التعاون الدولي⁽²⁸⁾، وسيركز هذا التقرير على هذه المجالات.

(20) منظمة الصحة العالمية، الوثيقة A/71/21، الصفحة 1.

(21) CRPD/C/PER/CO/2-3، الفقرة 14؛ و CRPD/C/ISR/CO/1، الفقرة 24؛ و CRPD/C/SAU/CO/1، الفقرة 24؛ و CRPD/C/HUN/CO/2-3، الفقرة 43؛ و CRPD/C/NOR/CO/1، الفقرة 33؛ و CRPD/C/VEN/CO/1، الفقرة 43؛ و CRPD/C/ALB/CO/1، الفقرة 42. وانظر أيضاً لجنة حقوق الطفل، التعليق العام رقم 25 (2021)، الفقرات 89-92.

(22) CRC/C/ISL/CO/5-6، الفقرة 38؛ وانظر A/HRC/36/48.

(23) CRPD/C/MNG/CO/2-3، الفقرة 42.

(24) CRPD/C/ZMB/CO/1، الفقرة 40.

(25) CRPD/C/BGD/CO/1، الفقرة 42.

(26) CRPD/C/MWI/CO/1-2، الفقرة 41.

(27) CRPD/C/ALB/CO/1، الفقرة 42.

(28) CRPD/C/MNG/CO/2-3، الفقرة 42.

ثالثاً - التكنولوجيا الرقمية والتكنولوجيات المُعينة في مجال السياسات

ألف - الحوكمة الإلكترونية والشمول الرقمي: سد الثغرات فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة

21- تُعد قوة البنية التحتية الرقمية - التي تشمل الكهرباء الموثوقة والتغطية الثابتة والمتنقلة بالنطاق العريض ومنصات الحوكمة الإلكترونية - والنضج الرقمي للهياكل الحكومية، الذي يُعرّف بأنه قدرتها على تنفيذ التكنولوجيات الرقمية المتقدمة وإدارتها واستخدامها⁽²⁹⁾، عاملين رئيسيين يمكّنان من وضع سياسات فعالة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويعرض هذا التقرير أمثلة على ذلك.

22- وينبغي أن تهئ الكيانات العامة بيئة سياساتية، وأن توفر التمويل للتكنولوجيا الرقمية وتتيح إمكانية الحصول عليها من خلال المنصات العامة، بما في ذلك برامج الرعاية الصحية والبرامج الاجتماعية. ويساهم القطاع الخاص من خلال الابتكار، والتطوير، وتقديم الخدمات، وتوزيع المنتجات. ويُعد التعاون بين القطاعات أمراً بالغ الأهمية لضمان وصول الحلول المبتكرة الجيدة النوعية والميسورة التكلفة إلى الأشخاص الذين يحتاجون إليها في المناطق النائية والمناطق التي تعاني من نقص الخدمات⁽³⁰⁾.

23- وتساهم الحوكمة الإلكترونية المصممة جيداً، التي تُفهم على نطاق واسع على أنها استخدام التكنولوجيا الرقمية لربط النظم الحكومية داخلياً وخارجياً مع الشركات والجمهور، في تحقيق الحوكمة الرشيدة. ومن شأن الحوكمة الإلكترونية أن تعزز إمكانية الحصول على الخدمات وتحسّن كفاءة وفعالية تقديم الخدمات وتعزز الحوكمة التفاعلية وتُقرّب الحكومة من الناس.

24- وواجهت الحوكمة الإلكترونية انتقادات بشأن المخاطر التي تهدد الحق في الخصوصية وممارسات معالجة البيانات التي يمكن أن تؤدي إلى التمييز والإقصاء. وعلاوة على ذلك، يمكن أن يتسبب تصميم نظم الحوكمة الإلكترونية في عقبات من خلال واجهات المستخدم المعقدة أو التي يتعذر الوصول إليها.

25- ويمكن أن تكون الحوكمة الإلكترونية أداة للحوكمة الرشيدة، ولكن ينبغي عدم النظر إليها باعتبارها حلاً لجميع التحديات الإدارية. وينبغي مواءمة الحوكمة الإلكترونية والخدمات الرقمية بما يناسب احتياجات الأشخاص الذين يتلقون الخدمات وواقعهم؛ وينبغي ألا يُنظر إليها باعتبارها بديلاً للتفاعل البشري⁽³¹⁾.

26- وللوفاء بالتزامات حقوق الإنسان وزيادة فرص إتاحة الخدمات للسكان الذين يعانون من نقصها، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة في المناطق الريفية، يمكن أن يُشترط على مقدمي خدمات الاتصالات المساهمة في صناديق الخدمة الشاملة، حيثما أمكن، أو إنشاء آليات بديلة، مثل التغطية الشاملة في اتفاقات الترخيص، من أجل تمويل البنية التحتية الرقمية. وتستخدم كل من ترينيداد وتوباغو، وجامايكا، وسانت لوسيا، وغرينادا صناديق الخدمة الشاملة لتوفير خدمة الاتصال والأجهزة للأشخاص ذوي الإعاقة⁽³²⁾.

(29) Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Digital Government Studies (Paris, 2021)

(30) التعااهد الرقمي العالمي، الفقرة 11.

(31) *E-Government Survey 2024* (United Nations publication, 2024), p. 127

(32) Alliance for Affordable Internet and Internet Society, *Universal Service and Access Funds in Latin America and the Caribbean* (Washington, D.C., 2021), p. 4

1- النهج القائم على حقوق الإنسان في مجال الحوكمة الإلكترونية

المشاركة

- 27- تشرك الدول الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاورات الرقمية أكثر من الفئات الأخرى، لكن الأدلة على تأثير هذه المشاورات محدودة⁽³³⁾. وتُعد المشاركة في تصميم الخدمات الإلكترونية وإنشائها وإنتاجها تدابير فعالة لمكافحة التمييز، ولكن لم يُبلغ سوى عدد قليل من الدول عن هذه الأنشطة: فقد أبلغت 42 دولة عن المشاركة في إنشاء الخدمات الإلكترونية التعليمية، بينما لم يُبلغ سوى 22 دولة عن المشاركة في إنشاء الخدمات الإلكترونية القضائية⁽³⁴⁾. وتشمل الأمثلة على المشاركة في إنشاء الخدمات مننديات أصحاب المصلحة المتعددين في جنوب أفريقيا التي تضم ممثلين عن الأشخاص ذوي الإعاقة لضمان سياسات ومعايير شاملة⁽³⁵⁾، ومبادرة الديمقراطية الرقمية في منطقة المحيط الهادئ في تونغا وجزر سليمان، التي أشركت الأشخاص ذوي الإعاقة في وضع استراتيجيات للتحويل الرقمي⁽³⁶⁾.
- 28- ويمكن أن يجعل التصويت عبر الإنترنت عملية التصويت أسهل⁽³⁷⁾. وفي إستونيا، تتيح الحكومة خيار التصويت عبر الإنترنت، بالإضافة إلى بطاقات الاقتراع الورقية⁽³⁸⁾. وفي باكستان، قام برنامج تبادل المواهب الخاصة، وهو منظمة معنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بتطوير تطبيق على الهاتف المحمول لربط الأشخاص ذوي الإعاقة بالمعلومات المتعلقة بحقوقهم⁽³⁹⁾.
- 29- وعلى الرغم من أن الحوكمة الإلكترونية أظهرت تحسينات كبيرة في مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، فلا يزال هناك الكثير مما يجب القيام به. وتعد إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت أولوية أساسية باعتبارها واجهة أساسية في الحوكمة الإلكترونية. وتشير التقديرات إلى أن أقل من 2 في المائة من المواقع الشبكية الحالية البالغ عددها 1,9 مليار موقع شبكي متاحة بالكامل للأشخاص ذوي الإعاقة⁽⁴⁰⁾. وبدأت حكومة شيلي الخطة الوطنية لإمكانية الوصول الشامل (2022-2032) لوضع معايير بشأن إمكانية الوصول إلى المعلومات والاتصالات الخاصة بالخدمات العامة، واقرحت طلبات سنوية لتقارير الامتثال.

(33) *E-Government Survey 2024*, p. 60.

(34) المرجع نفسه، الصفحة 143.

(35) GSMA, *Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities: Policy Considerations for Low- and Middle-Income Countries* (2022), p. 26.

(36) United Nations Development Programme (UNDP), "Pacific Digital Democracy Initiative (PDDI): progress report – March 2024".

(37) Sandra Obradovic, Giulia Gentile and Michael Bruter, "Study on participation of citizens with disabilities in elections" (Brussels, European Union, 2023), p. 20.

(38) Mart Susi, "The right to political participation of persons with disabilities ahead of the 2024 European Parliament elections: Estonia" ورقة أعدت لوكالة الحقوق الأساسية التابعة للاتحاد الأوروبي، تالين، كانون الثاني/يناير 2024، متاحة في https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/ee-political-participation-2024_en.docx.docx.

(39) Rachel Arnold, "Five principles for using technology to support election access and inclusion" (Arlington, Virginia, International Foundation for Electoral Systems, 2023).

(40) *E-Government Survey 2022* (United Nations publication, 2022), p. 146.

المساءلة

30- تُعد مساءلة نظم الحوكمة الإلكترونية أمراً بالغ الأهمية في مجالات معالجة البيانات وتصميم الخدمات الرقمية الشاملة. وينبغي أن تكون الخدمات الحكومية الرقمية شفافة وآمنة وملبية لاحتياجات الجمهور. وينبغي للدول إدارة البيانات بمسؤولية، مع التركيز على حماية الخصوصية والأمن السيبراني. وعلاوة على ذلك، تؤدي المشاركة الشاملة دوراً حيوياً في تعزيز المساءلة. ويضمن قانون حماية البيانات، رقم 24 لعام 2019، في كينيا أن يتمكن الأفراد من الطعن في القرارات التي تُتخذ من خلال المعالجة الآلية فقط، مما يعزز الشفافية ويحمي حقوقهم (المادة 35).

31- والحوكمة الإلكترونية هي أداة للمساءلة أيضاً. ويؤدي نشر بيانات المشتريات ورقمنة إجراءات العدالة إلى زيادة قدرة المواطنين على رصد الأداء. وأشارت مؤسسة فالديتي إلى تطبيقات محددة للتكنولوجيات المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تؤدي إلى زيادة المساءلة داخل نظام العدالة: (أ) النظم الرقمية لإدارة القضايا؛ و(ب) الملفات الرقمية للقضايا؛ و(ج) جلسات الاستماع عن بُعد والتداول بالفيديو؛ و(د) الدعم عن بُعد⁽⁴¹⁾.

عدم التمييز

32- يتطلب منع التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة والتخفيف من التحيز ضدهم في نظم الحوكمة الإلكترونية إعطاء الأولوية لإمكانية الوصول في عمليات التصميم وصنع القرار. وتُعد بروتوكولات الشفافية القوية والتدابير الصارمة لمكافحة التمييز ضرورة لضمان المعاملة العادلة ومنع الإقصاء.

33- ولا تزال الهواتف المحمولة هي الوسيلة الرئيسية التي يستخدمها معظم الناس للوصول إلى الإنترنت في البلدان المنخفضة الدخل والمتوسطة الدخل⁽⁴²⁾؛ غير أن كبار السن والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة يُستبعدون على نحو غير متناسب من الحصول على الخدمات الرقمية وخدمات الهاتف المحمول، لا سيما في بلدان الجنوب. وعدد النساء ذوات الإعاقة اللاتي يملكن هواتف محمولة أو يستخدمن الإنترنت أقل من الرجال ذوي الإعاقة. وفي أوغندا، بلغت نسبة النساء ذوات الإعاقة اللاتي أبلغن عن استخدام الهاتف المحمول للوصول إلى الإنترنت 5 في المائة مقارنة بنسبة 9 في المائة من الرجال ذوي الإعاقة، ويمتلك 41 في المائة فقط من النساء ذوات الإعاقة هواتف محمولة، مقارنة بنسبة 71 في المائة من الرجال ذوي الإعاقة⁽⁴³⁾.

34- ويعد التنظيم القوي ضرورياً لمنع التمييز، بما في ذلك الامتثال الإلزامي للمبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الشبكة 2-2، وخدمات التواصل بالفيديو، وتدابير إمكانية الوصول المحددة الهدف، والتصميم الشامل الذي يشمل المستخدمين. وفي البرازيل، يُشترط أن توفر المواقع الشبكية الحكومية والمواقع الشبكية للأعمال التجارية إمكانية الوصول⁽⁴⁴⁾، وهناك جهود جارية لتنفيذ المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الشبكة 2-2.

(41) انظر <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-input-application-digital-technologies-administration-justice-report>

(42) International Telecommunication Union and UNESCO, "The state of broadband: digital connectivity – a transformative opportunity" (Geneva, 2023), p. 37

(43) GSMA, "The digital exclusion of women with disabilities: a study of seven low- and middle-income countries" (London, 2020)

(44) قانون إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة (القانون رقم 146 المؤرخ 6 تموز/يوليه 2015)، المادة 63.

35- وعلاوة على ذلك، تساعد أدوات الحوكمة الإلكترونية في مكافحة التمييز من خلال تيسير إمكانية الحصول على الخدمات والحد من العقبات التي تعترض الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي بنغلاديش، تعمل العمليات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة على تحسين إمكانية الحصول على مدفوعات بدل الإعاقة⁽⁴⁵⁾. وتتيح حملة "الهند الميسرة للجميع" للمستخدمين الإبلاغ عن المشكلات المتعلقة بإمكانية الوصول باستخدام أحد تطبيقات الهاتف المحمول⁽⁴⁶⁾. ويستخدم الأمن السيبراني في القطاع المصرفي على نحو متزايد ممارسة التعرّف على الأشخاص من سمات وجوههم، وهي ممارسة يلزم أن تشمل مراعاة الأشخاص الذين يعانون من تشوهات في الوجه.

التمكين

36- يمكن أن يؤدي الحصول على الخدمات الإلكترونية إلى تسهيل المهام الإدارية للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يوفر لهم مزيداً من الوقت لأنشطة الرعاية الذاتية. وتساعد منصات الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات على نحو أكثر كفاءة، ولكن لا تزال هناك حاجة إلى الدعم البشري والتدريب لضمان المشاركة الكاملة. ويعمل النهج المختلط الذي يجمع بين الأدوات الرقمية والمساعدة على سد الفجوات المتعلقة بإمكانية الوصول. وفي موناكو، تُقدّم حلقات عمل إلى المنظمات المحلية المعنية بالإعاقة بشأن استخدام الأجهزة الرقمية⁽⁴⁷⁾.

37- وتعمل تكنولوجيات الاتصالات الرقمية، مقترنة بالتكنولوجيات المُعينة، على تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من بناء المجتمعات، والدفاع عن حقوقهم، وتبادل الخبرات، فهي تعزز قدرتهم على إدكاء الوعي، والإبلاغ عن المظالم، وتعزيز التغيير الاجتماعي، مما يمنحهم صوتاً أقوى في الخطاب العام. وفي جمهورية تنزانيا المتحدة، توفر الحملة الرقمية لمانصرة الشباب ذوي الإعاقة التدريب للشباب ذوي الإعاقة بشأن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مناصرة قضايا الإعاقة والتوعية بها⁽⁴⁸⁾. وقام مشروع "بينيتك" والشبكة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية وأسرهم بتطوير تطبيق لدعم المناصرة الذاتية للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية في كينيا⁽⁴⁹⁾.

2- التكنولوجيات الرقمية من أجل الحصول على المعلومات

38- يمكن للحكومات استخدام نظم رقمية لإدارة الحالات من أجل تنسيق الخدمات بكفاءة مثل خدمات الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية. وتتيح الحلول السحابية التقاسم الآني للمعلومات، مما يضمن دعماً أسرع وأكثر استجابة للأشخاص ذوي الإعاقة. وعلى سبيل المثال، تقدم منصة Argentina Mi

(45) Aspire to Innovate (a2i), "Accelerating G2P payment digitization: lessons from the field" (Dhaka, 2022), p. 4.

(46) تطبيق Sugamya Bharat (انظر <https://dict.mizoram.gov.in/post/brief-note-on-sugamya-bharat-app-and-access>).

(47) Monaco Public Service, "Maison du numérique : 1 500 visiteurs en 6 mois d'ouverture", 21 February 2024، متاح في <https://monservicepublic.gouv.mc/actualites/maison-du-numerique-1-500-visiteurs-en-6-mois-d-ouverture> (بالفرنسية)؛ وورقة المعلومات المقدمة من موناكو.

(48) انظر <https://www.youth-disability.org/advocacy-by-young-people-with-disabilities-assessing-the-outcomes-of-campaigns/>.

(49) Listen Include Respect, Inclusion International and Down Syndrome International, "Projects"، متاح في <https://www.listenincluderespect.com/projects>.

شهادة رقمية موحدة للإعاقة، مما يسمح للأفراد بإدارة الإجراءات المتعلقة بالإعاقة والحصول على الخدمات الصحية والاجتماعية⁽⁵⁰⁾.

39- وتتيح المنصات الرقمية الرامية إلى جمع البيانات المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية تقديم خدمات شخصية من خلال تخزين السجلات الطبية والاحتياجات من الأجهزة المُعينة. وتساعد أدوات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تحليل الاتجاهات، والتنبؤ بالاحتياجات، وتخصيص الموارد لتقديم الدعم في الوقت المناسب. وفي السويد، طُوّرت إدارة الصحة والرعاية في هيلسينغبورغ أداة تَكاَء اصطناعي لتحديد المستخدمين المعرضين لمخاطر عالية وأولئك الذين يمكن إعادة تأهيلهم، مما يسمح بتقديم تدخلات محددة الهدف، وتحسين استخدام الموارد، والحد من الاحتياجات في المستقبل⁽⁵¹⁾.

40- وتوفر الحوكمة الإلكترونية من خلال مبادرات الحكومة والمواطنين إمكانية الحصول على المعلومات على نحو سريع ومحدد الهدف من خلال إنشاء مركز جامع للخدمات العامة. ويؤدي ذلك إلى تيسير التفاعلات، وإتاحة الحصول على الخدمات بصورة آنية، وتحسين الشفافية، والحد من التأخير. ومن شأن المنصات الرقمية أن تعزز التواصل والمشاركة المدنية وتُيسّر الحصول على الخدمات الحكومية واستخدامها، إذا طُبّق نهج قائم على حقوق الإنسان. وأنشأت ليتوانيا مركزاً جامعاً على الإنترنت، مما مكن الأفراد من الحصول على المساعدة وسهّل وضع خطط مساعدة شخصية⁽⁵²⁾.

41- وفي المناطق المعرضة للكوارث الطبيعية وآثار تغير المناخ، يُعد تطوير نظم إنذار مبكر سهلة المنال واستراتيجيات شاملة أمراً ضرورياً لإنقاذ الأرواح. وفي جزر البهاما، طُوّرت اللجنة الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة تطبيق AccessAbility، الذي يوفر إنذارات رقمية في حالات الكوارث، وخدمات طوارئ بلمسة واحدة وطرق نقل يمكن الوصول إليها، بالإضافة إلى تحديد موقع المستخدمين المسجلين، مما يسمح لخدمات الطوارئ الوطنية بتحديد موقع الأشخاص ذوي الإعاقة وإجلانهم على نحو أفضل أثناء حالات الطوارئ⁽⁵³⁾.

42- ومن شأن الحوكمة الإلكترونية بين المواطنين والحكومة أن تعزز المشاركة العامة والشفافية في وضع السياسات. وتتيح المنصات الإلكترونية للمواطنين المساهمة من خلال استطلاعات الرأي والدراسات الاستقصائية والمناقشات، مما يتيح لهم تقديم ملاحظات وجهات نظر متنوعة. ويؤدي ذلك إلى تعزيز التعاون ودعم وضع سياسات شاملة مستندة إلى البيانات. وتتيح بوابة المشاورات العامة التابعة لوزارة الإدماج والضمان الاجتماعي والهجرة في إسبانيا للأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات المساهمة في السياسات، وتعزيز الشفافية والسياسات الشاملة للجميع على أساس الاحتياجات الحقيقية⁽⁵⁴⁾.

43- ومن شأن التفاعلات بين المواطنين باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي أن تعزز التعاون والمشاركة المجتمعيين عندما تُعالج الشواغل المتعلقة بحقوق الإنسان وتُؤخذ في الاعتبار. وتتيح وسائل التواصل الاجتماعي أيضاً تقديم الملاحظات والاقتراحات، مما يعزز التواصل خارج نطاق الإعلانات الحكومية. وتتيح المنصة الشعبية الإلكترونية المتعددة اللغات في جمهورية كوريا للمواطنين تقديم مقترحات

(50) انظر <https://www.argentina.gob.ar/servicio/como-obtener-el-certificado-unico-de-discapacidad-cud> (بالإسبانية).

(51) انظر <https://essa-eu.org/technology-tool/>.

(52) OECD, *Personalised Public Services for People in Vulnerable Situations in Lithuania: Towards a More Integrated Approach* (Paris, 2023), p. 35

(53) UNDP, "Mobile app brings unprecedented access and opportunity to persons with disabilities in the Bahamas", 7 December 2022

(54) انظر <https://expinterweb.inclusion.gob.es/participacion/index.html> (بالإسبانية).

والتماسات إلكترونية ومناقشة السياسات عبر الإنترنت⁽⁵⁵⁾. وفي الهند، توفر شبكة SHEROES، وهي شبكة تواصل اجتماعي مخصصة للنساء، بمن فيهن النساء ذوات الإعاقة، الأدوات ومجموعات الدعم وإمكانية الحصول على خدمات الرعاية والدعم⁽⁵⁶⁾.

44- ويؤدي نمو الأسواق الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي ومنصات العمل الحر إلى إيجاد فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة، إذا كانت هذه المنصات متاحة وسهلة الاستخدام⁽⁵⁷⁾. ويمكن للقطاع الخاص أن يجد من أوجه عدم المساواة من خلال تبني مراعاة منظور الإعاقة وتقديم منتجات سهلة المنال وميسورة التكلفة. وفي جنوب شرق آسيا، توظف شركة Grab للخدمات أشخاصاً من ذوي الإعاقة للعمل سائقين، وتقدم تدريباً متخصصاً وتساعد الركاب والسائقين الصم من خلال الإشعارات داخل أحد التطبيقات⁽⁵⁸⁾.

3- المنتجات الرقمية المُعينة

45- يمكن أن يؤدي دمج التكنولوجيات الرقمية في المنتجات المُعينة إلى تحويل المنتجات المُعينة التقليدية إلى أجهزة ذكية يمكنها إرسال البيانات واستقبالها، مما يحسن فهم سلوكيات المستخدمين ويوسع قدرات المنتجات المُعينة. وفي حين أن القدرة على تحمل تكاليف المنتجات الرقمية المُعينة تثير قلقاً بالغاً، ينبغي عدم إغفال فوائدها المحتملة الموفرة للتكلفة، لأن هذه المنتجات تجمع وظائف متعددة في جهاز رقمي واحد. فالكراسي المتحركة الذكية تستخدم أدوات تحكم رقمية مثل التنقل بنظرة العين، والدكاء الاصطناعي، وأجهزة الاستشعار لتجنب العوائق والمساعدة في التنقل. ويمكن دمج التعليمات الصوتية والمسيرة في العصي البيضاء التي يستخدمها المكفوفون من أجل تنقل أكثر أماناً. وتقدم خدمات المساعدة الافتراضي المزودة بخاصية الذكاء الاصطناعي، والأجهزة المنزلية الذكية، والتكنولوجيا القابلة للارتداء مثل النظارات الذكية مساعدة آنية، مما يحسن الحياة اليومية والتواصل. وفي إسرائيل، يوفر منتج مُعِين يمكن ارتداؤه إمكانية الوصول بدون استخدام اليدين إلى معلومات صوتية عن الصحة والرعاية، وقراءة النص للمستخدم على الفور⁽⁵⁹⁾.

46- وتشمل المنظومة الرقمية الأجهزة والمنصات والتطبيقات التي يمكن الوصول إليها مثل SeeingAI، الذي يساعد في التنقل والتعرف على الأشياء. وتتضمن الهواتف الذكية الآن أدوات تتيح إمكانية الوصول مثل تحويل النص إلى كلام والإملاء الصوتي، مما يحد من العقبات التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي شيلي، تتعاون الدائرة الوطنية لشؤون الإعاقة مع تطبيق Lazarillo، الذي يدعم المستخدمين المكفوفين أو الضعاف البصر من خلال الإشعارات والإنسان الجغرافي لتحديد موقع مكاتب الدائرة⁽⁶⁰⁾.

(55) Sriani Kring and Sara Elder, "Digital solutions and formalization: e-formalization case study on the Republic of Korea" (Geneva, International Labour Organization (ILO), 2022), p. 19

(56) انظر <https://sheroes.com/>

(57) Caribou Digital, "Towards more inclusive platform livelihoods: reflections on young Kenyan platform workers and sellers living with disabilities" (Farnham, Surrey, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, 2023)

(58) Grab, "Grab for Good: break the silence to empower lives", 5 October 2019 <https://www.grab.com/my/blog/driver/grabforgood-break-the-silence-to-empower-lives/>

(59) Broadband Commission for Sustainable Development, *The Future of Virtual Health and Care: Driving Access and Equity through Inclusive Policies* (2022), p. 45

(60) انظر <https://lazarillo.app/>

47- وبالإضافة إلى تكلفة الهواتف الذكية المتطورة، فإن الوعي المحدود بمميزات إمكانية الوصول في أوساط المستخدمين ذوي الإعاقة يشكل عائقاً أمام تبني التكنولوجيات المُعينة القائمة على الهواتف الذكية. وخلصت البحوث التي أجريت في بنغلاديش وكينيا إلى أن نحو 10 في المائة فقط من الأشخاص ذوي الإعاقة يستخدمون هذه الميزات⁽⁶¹⁾. وغالباً ما تكون اللغات المتاحة للتكنولوجيات الرقمية المُعينة، مثل تحويل النص إلى كلام والتعرف على الكلام، محدودة، ولا تعكس الصور المرئية في الغالب التنوع والتمثيل الإثنيين على الصعيد المحلي.

باء - التغلب على العقبات من خلال التكنولوجيات المُعينة

48- تُعد التكنولوجيات المُعينة ضرورية للأشخاص ذوي الإعاقة لأنها تتيح لهم مزيداً من الاستقلالية، والمشاركة، وجودة الحياة. فهي بالغة الأهمية في التغلب على العقبات التي تحول دون إمكانية الوصول والإدماج، مما يتيح للأفراد المشاركة في التعليم والعمل والأنشطة الاجتماعية.

49- ويدعم الحصول على التكنولوجيات المُعينة الاستقلال الوظيفي، ويعزز التواصل، ويسهل التنقل، ومن ثم يحد من الحاجة إلى المساعدة الخارجية ويعزز الاعتماد على الذات. ويستفيد الأشخاص الذين يقدمون الرعاية والدعم غير مدفوعي الأجر من التكنولوجيات المُعينة التي تعزز الأداء الوظيفي وتقلل من مقدار الدعم المطلوب. وبالإضافة إلى ذلك، تؤدي التكنولوجيات المُعينة دوراً محورياً على مدار العمر، فهي تدعم النماء في الطفولة المبكرة، والتحصيل العلمي، والحفاظ على الاستقلالية في مرحلة الشيخوخة.

50- وتمتد فوائد التكنولوجيات المُعينة إلى ما هو أبعد من الفرد، إذ تقدم عوائد اقتصادية واجتماعية كبيرة إلى المجتمعات. فهي تقلل من تكاليف الرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية، وتزيد من الإنتاجية من خلال تمكين الأفراد من الانضمام إلى القوة العاملة والتخفيف من مخاطر العزلة والإقصاء.

51- ويؤدي عدم توفير التكنولوجيات المُعينة للأطفال ذوي الإعاقة إلى الحد من دخل الأسرة من خلال زيادة الوقت غير مدفوع الأجر الذي تقضيه في تقديم الرعاية⁽⁶²⁾. وتشير التقديرات إلى أن الاستثمار في توفير المُعينات السمعية، والأطراف الاصطناعية، والنظارات الطبية، والكراسي المتحركة يؤدي إلى عائد على الاستثمار بنسبة 9 إلى 1⁽⁶³⁾. غير أن الأسواق التقليدية تواجه صعوبة في إعطاء الأولوية للاستثمارات ذات القيمة الاجتماعية والاقتصادية الكبيرة، فقد لا يُعتبر عائدها على المساهمين وهوامش ربحها كافية.

52- وتُعد التكنولوجيات المُعينة ضرورية لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بسبب النزاعات والكوارث أو الذين يعانون من إعاقات موجودة مسبقاً وتفاقت بسبب تعطل الخدمات. وهناك حاجة ماسة إلى سياسات متكاملة، والاستثمار في البحث والابتكار، والتعاون الدولي لضمان إتاحة هذه الأدوات لمن يحتاجون إليها. ويشكل عدم المساواة بين الجنسين مصدر قلق كبير أيضاً: ففي بعض البلدان، يبلغ احتمال حصول الرجال على التكنولوجيات المُعينة ضعف احتمال حصول النساء عليها⁽⁶⁴⁾.

(61) Clara Aranda Jan and Sophie Pitcher, "More needs to be done to ensure persons with disabilities access and use accessibility features", GSMA, 15 January 2020 <https://www.gsma.com/solu-tions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/blog/more-needs-to-be-done-to-ensure-persons-with-disabilities-access-and-use-accessibility-features/>

(62) United Nations Children's Fund (UNICEF), *The State of the World's Children 2013: Children with Disabilities* (New York, 2013)

(63) ATscale, *The Case for Investing in Assistive Technology* (2020), p. 7

(64) WHO and UNICEF, *Global Report on Assistive Technology* (Geneva, 2022), p. 50

1- الوعي

- 53- لا يزال الوعي بالفوائد والخيارات المتاحة متدنياً في أوساط المستخدمين المحتملين وأفراد أسرهم ومقدمي الرعاية الصحية وواضعي السياسات والجمهور. ويؤدي ذلك إلى عدم استغلال هذه الأدوات بالقدر الكافي وانخفاض الطلب عليها، مما يحد من تطوير السوق والاستثمار فيه.
- 54- وغالباً ما يفتقر مقدمو الرعاية الصحية والعاملون الصحيون المجتمعيون إلى المعرفة بالتكنولوجيات المُعينة، مما يؤثر على قدرتهم على تحديد الاحتياجات، وإجراء الإحالات المناسبة، ودعم استخدام هذه المنتجات. وفي غياب الفهم الواسع النطاق للتكنولوجيات المُعينة، يستمر الوصم والمفاهيم الخاطئة، مما يؤدي إلى عقبات تحول دون إمكانية الوصول والإدماج.
- 55- وتعد حملات التوعية ضرورية لسد الفجوة المعرفية وتسهيل الضوء على فوائد التكنولوجيات المُعينة. وينبغي للحكومات إبلاغ الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم بالخيارات المتاحة، ومنها برامج التمويل. ويمكن أن يؤدي دمج المعلومات في البرامج الصحية والاجتماعية إلى توسيع نطاق الوصول إلى المستفيدين وتزويد مقدمي الرعاية الصحية بالمعرفة اللازمة. وفي سنغافورة، تضم "قرية التمكين" مركزاً للتكنولوجيات المُعينة، يعمل على تعزيز الوعي بمنتجات التكنولوجيا المُعينة وتبنيها⁽⁶⁵⁾.
- 56- ومن شأن التعاون مع المنظمات المعنية بالإعاقة ومجموعات المناصرة أن يعزز هذه الجهود ويساعد في مكافحة الوصم والمفاهيم الخاطئة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي الاستفادة من المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي إلى توسيع نطاق حملات التوعية، خاصة في المناطق النائية والمناطق التي تعاني من نقص الخدمات.

2- القدرة على تحمل التكاليف وغيرها من العقبات التي تحول دون إمكانية الحصول على المنتجات المُعينة

- 57- هناك عدة عوامل تعوق إمكانية الحصول على المنتجات المُعينة، أهمها ارتفاع تكلفتها، ومحدودية توافرها، وضعف شبكات التوزيع. وغالباً ما يتعذر الحصول على الخدمات في المناطق النائية⁽⁶⁶⁾. وهناك أيضاً نقص في عدد العاملين، وخاصة النساء، المدربين على تركيب الأجهزة وصيانتها، إلى جانب انخفاض الوعي بين مقدمي الرعاية الصحية والمستخدمين. وكثيراً ما يتم تجاهل الاحتياجات الجنسية، ويتسبب عدم ملاءمة السياسات، وعدم كفاية البيانات، والتسعير، والتمويل في زيادة عرقلة الحصول على التكنولوجيات المُعينة⁽⁶⁷⁾.
- 58- ويتطلب التصدي لهذه التحديات وضع سياسات متكاملة تعطي الأولوية لإدراج التكنولوجيات المُعينة في نظم التعليم والرعاية الصحية والاجتماعية والدعم، بما يضمن إتاحة هذه الخدمات للجميع وبأسعار ميسورة. ويُعد الاستثمار في البحث والابتكار أمراً بالغ الأهمية لتطوير منتجات مُعينة عالية الجودة وميسورة التكلفة تلبي الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين في مختلف السياقات.
- 59- ويُعد التعاون الدولي، بما يشمل التعاون فيما بين بلدان الجنوب، ضرورياً أيضاً لأنه يمكن أن ييسر تبادل المعرفة، وبناء القدرات، ووضع معايير عالمية لتوفير المنتجات المُعينة. ويجب أن تمثل شركات القطاع العام والخاص بين الحكومات والمنظمات الدولية والقطاع الخاص لالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان، مع تحفيز الابتكار والقدرة على تحمل التكاليف.

(65) انظر <https://www.sgenable.sg/your-first-stop/community-integration>.

(66) A/77/139، الفقرات 30-32 و59(ب)، فيما يتعلق بالأشخاص المصابين بالجذام.

(67) WHO and UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*.

60- ويرجع ارتفاع تكلفة المنتجات المُعينة إلى عدم الكفاءة، وسلاسل الإمداد المجزأة، ومحدودية الإنتاج المحلي، وارتفاع الضرائب على الواردات. ويؤدي تدني الخدمات اللوجستية وعدم التنسيق بين الجهات صاحبة المصلحة إلى تضخم الأسعار وإعاقة الحصول على هذه المنتجات. وبالإضافة إلى ذلك، يؤدي عدم وجود منصات مركزية لبيانات المنتجات والتسعير إلى تعقيد عملية الشراء، على الرغم من توفر التوجيهات في هذه المجالات⁽⁶⁸⁾.

61- وينبغي أن تعتمد الدول سياسات مالية تعزز الإنتاج المحلي للمنتجات المُعينة الميسورة التكلفة وإمكانية الحصول عليها. وينبغي أن تضمن الاتفاقات التجارية إتاحة هذه المنتجات على الفور عن طريق الاستيراد، مع اتخاذ تدابير لدعم الانتقال إلى التصنيع المحلي المستدام والتوزيع العالمي المنصف.

62- ولمواجهة هذه التحديات، من الضروري إنشاء نظم متكاملة تعمل على تبسيط تقديم الخدمات والتمويل في جميع القطاعات. ويمكن أن يساعد الشراء بالجملة في الحد من التكاليف من خلال وفورات الحجم التي تُقدّم إلى المستفيدين، مع استخدام قائمة مستندة إلى الأدلة تشمل فئات المنتجات لتوجيه المستخدمين ومقدمي الخدمات وضمان تلبية المنتجات للاحتياجات المحلية⁽⁶⁹⁾. ويمكن أن يؤدي تعزيز الإنتاج والتجميع على الصعيد المحلي إلى الحد من التكاليف وضمان أن تكون المنتجات مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة للسكان⁽⁷⁰⁾.

63- ومن شأن شفافية نماذج التسعير والميزانيات المخصصة وكتالوجات المنتجات أن تعزز تخصيص الموارد وجهود المناصرة. وتوجد مبادرات تقدم حلولاً تتعلق بسلسلة الإمداد، مما يُيسّر شراء المنتجات المُعينة وتخزينها وشحنها مباشرة من العديد من المصنعين إلى مقدمي الخدمات⁽⁷¹⁾. وفي نوع آخر من المبادرات، تعاونت منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) من أجل إدراج المنتجات المُعينة المعتمدة مسبقاً في كتالوجات الإمداد الخاصة بهما، مما يقلل التكاليف ويبسّط عمليات الشراء بالنسبة للدول⁽⁷²⁾.

64- وفي بعض البلدان، يمكن لنظم الحماية الاجتماعية تيسير إمكانية الحصول على المنتجات المُعينة من خلال التأمين الصحي أو الإعانات أو التحويلات النقدية أو توفيرها مباشرة⁽⁷³⁾. ففي فرنسا، يغطي الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي التكميلي المعينات السمعية⁽⁷⁴⁾. ولكن لا تزال أوجه عدم المساواة في الحصول على المنتجات المُعينة مرتفعة بوجه عام. فعلى سبيل المثال، تدعم 38 في المائة فقط من الدول في أفريقيا برنامج تمويل أو تأمين حكومي يغطي المنتجات المُعينة أو لديها برنامج قائم⁽⁷⁵⁾. وتعتمد القدرة على تحمل التكاليف أيضاً على التكاليف غير المباشرة، مثل السفر للحصول على

(68) Clinton Health Access Initiative and ATscale, *Assistive Products Market Report 2024* (2024).

(69) WHO, *Assistive Product Specifications and How to Use Them* (Geneva, 2021).

(70) WHO and UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*, paras. 53 and 60.

(71) انظر، على سبيل المثال، <https://www.clasphub.org/>.

(72) WHO and UNICEF, *A Manual for Public Procurement of Assistive Products, Accessories, Spare Parts and Related Services* (Geneva, 2020).

(73) Alexandre Cote, "Social protection and access to assistive technology in low- and middle-income countries", *Assistive Technology*, vol. 33, supplement 1, pp. S102-S108.

(74) Clinton Health Access Initiative and ATscale, *Assistive Products Market Report 2024*, p. 71.

(75) WHO, *Framework for Improving Access to Assistive Technology in the WHO African Region*, document AFR/RC71/11, para. 10.

المنتجات أو صيانتها. ففي طاجيكستان، تغطي الحكومة تكاليف النقل والإقامة والوجبات للأشخاص ذوي الإعاقة إذا كان السفر مطلوباً للحصول على المنتجات المُعينة⁽⁷⁶⁾.

65- وهناك حاجة إلى سياسات شاملة ودعم تنظيمي لزيادة إدماج هذه المنتجات في النظم الصحية والاجتماعية ومكافحة الوصم. ويؤدي عدم إدماجها في التغطية الصحية الشاملة والنظم الاجتماعية إلى عدم اتساق تقديم الخدمات ومحدودية الحصول عليها. ويؤدي الوصم وعدم وجود بيانات شاملة إلى الإثاء عن استخدام التكنولوجيات المُعينة وإدامة الإقصاء الاجتماعي والاقتصادي لمن هم في أمس الحاجة إليها.

66- ويلزم أن تسترشد الأسواق بحقوق الإنسان وأن تتشكّل استناداً إليها. ومن شأن النظم الصحية المتكاملة، إلى جانب مواكبة الاحتياجات المتطورة والتكنولوجيات الجديدة، أن تساعد في ضمان إمكانية أكبر للحصول على هذه المنتجات⁽⁷⁷⁾. وفي النرويج، تعمل مراكز التكنولوجيا المُعينة على خفض التكاليف من خلال المشتريات العامة، وتقديم المشورة إلى المستخدمين النهائيين، وإصلاح الأجهزة المُعينة وتجديدها⁽⁷⁸⁾. ويمكن للحوافز مثل الإعفاءات الضريبية، والإعانات، والمنح المقدمة إلى شركات القطاع الخاص أن تحفز استثمار القطاع الخاص في التكنولوجيات المُعينة وتعزز الابتكار.

67- ويمكن أن يؤدي تعزيز التصنيع المحلي إلى تحسين إمكانية الحصول على المنتجات المُعينة المخصصة والميسورة التكلفة، مع تقليل وقت الإنتاج وتكاليفه. وفي بوتسوانا، طُوّرت معينات سمعية منخفضة التكلفة وقابلة لإعادة الشحن تستخدم تكنولوجيا الطاقة الشمسية⁽⁷⁹⁾، وفي نيبال، أثبتت الطباعة الثلاثية الأبعاد لأجزاء الكراسي المتحركة إمكانية الإنتاج المحلي، على الرغم من الحاجة إلى مزيد من الاختبارات للتصنيع على نطاق أوسع⁽⁸⁰⁾.

3- الجودة

68- تُعد جودة المنتجات المُعينة أمراً أساسياً، غير أن إمكانية الحصول على منتجات عالية الجودة وموثوق بها محدودة. وفي كثير من الأحيان، يُغرق السوق بمنتجات منخفضة التكلفة ودون المستوى المطلوب لا تفي بمعايير السلامة أو الأداء الوظيفي اللازمة، مما يؤدي إلى فعالية محدودة وضرر محتمل للمستخدمين. وعادةً ما تكون المنتجات غير مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة للمستخدمين أو بما يناسب البيانات التي يعيشون فيها، مما يؤدي إلى انخفاض قابلية الاستخدام وقصر عمر المنتج. وفي سيراليون، أبلغت النساء

WHO Regional Office for Europe, *Assistive Technology in Tajikistan: Situational Analysis* (76)
(Copenhagen, 2021).

United Nations Sustainable Development Group, "Assistive technology can revolutionize (77)
development, learning and participation: it's time children everywhere have access", 25 July 2024
متاح في <https://unsdg.un.org/latest/stories/assistive-technology-can-revolutionize-development-learning-and-participation-it%E2%80%99s-time-children-everywhere-have-access>

World Bank, "Accelerating the inclusion of persons with disabilities in Uzbekistan's digital (78)
economy" (Washington, D.C., 2024), annex 1, p. 44.

<https://deaftronics.wordpress.com/> انظر (79)

Ram Chandra Thapa, "Enabling access locally: a systems approach to wheelchair provisioning in (80)
low-resource contexts (Nepal)", dissertation, University College London, 2023.

اللاتي تلقين أجهزة تعويضية أو تقويمية للأطراف السفلية عن تحقيق فوائد وظيفية أقل، ويرجع ذلك على الأرجح إلى أن تصميم الأجهزة يستند إلى تشريح الذكور وما يرتبط به من احتياجات⁽⁸¹⁾.

69- وتتطلب معالجة مسألة الجودة بذل جهود منسقة لوضع معايير جودة وأطر تنظيمية قوية للتكنولوجيات المُعَيَّنة وإنفاذها. وينبغي للحكومات والمنظمات الدولية تنفيذ سياسات شاملة تضمن استيفاء جميع المنتجات، بما في ذلك النظم ومقدمو الخدمات، للحد الأدنى من معايير السلامة والأداء قبل وصولها إلى السوق، مع الاعتراف بأهمية ضمان القدرة على تحمل تكاليف المنتجات المُعَيَّنة⁽⁸²⁾.

70- ومن شأن الإنتاج المحلي المُراعِي للسِّياق والابتكار القائم على البحوث أن يوفر منتجات مُعَيَّنة عالية الجودة وميسورة التكلفة. ومن شأن تدريب مقدمي الخدمات واعتمادهم أن يُحسِّن جودة تركيب المنتجات وصيانتها، مما يضمن تركيب الأجهزة على نحو جيد. ويؤدي ضمان الجودة والرقابة التنظيمية إلى زيادة فرص الحصول على تكنولوجيات آمنة وموثوق بها. وفي الهند، تلتزم شركة ALIMCO التابعة للقطاع العام بمعايير الجودة العالمية وتتعاون مع شركة ألمانية لتصنيع الأطراف الاصطناعية من أجل المشاركة في إنتاج المكونات⁽⁸³⁾.

4- التدريب

71- توجد تحديات كبيرة فيما يتعلق بتوفير التدريب في مجال التكنولوجيات المُعَيَّنة، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى عدم وجود برامج تعليمية متخصصة ونقص المهنيين المدربين. ويتلقى العديد من ممارسي الرعاية الصحية وإعادة التأهيل قدراً ضئيلاً من التدريب الرسمي أو لا يتلقون أي تدريب رسمي، مما يجعلهم غير مستعدين لتقييم هذه الأدوات ووصفها ودعم استخدامها. وغالباً ما تفقر برامج التدريب إلى مناهج موحدة، مما يؤدي إلى عدم اتساق مهارات مقدمي الخدمات وكفاءاتهم.

72- وفي البلدان المنخفضة الدخل والمتوسطة الدخل، يحد نقص المهنيين المؤهلين من إمكانية الحصول على خدمات جيدة النوعية. وينبغي تمثيل النساء والفتيات وكبيرات السن ذوات الإعاقة في التدريب لضمان المساواة بين الجنسين وتقديم خدمات مصممة خصيصاً لهن. ويمنع التدريب المحدود الممارسين من التكيف مع التطورات. وفي أوغندا، تلقى العاملون في مجال الرعاية الصحية الأولية تدريباً على تحديد الأفراد الذين يحتاجون إلى إعادة التأهيل والتكنولوجيات المُعَيَّنة وإحالتهم⁽⁸⁴⁾.

73- وينبغي للحكومات والمؤسسات التعليمية دمج التدريب وتوحيد المناهج الدراسية واعتماد البرامج لضمان توافر عاملين مهرة يمكنهم توفير المنتجات المُعَيَّنة وصيانتها. ويمكن أن تساعد البرامج المحلية والشراكات مع المنظمات الدولية والمنصات الرقمية في بناء القدرات والتغلب على العوائق الجغرافية. وضمم برنامج منظمة الصحة العالمية للتدريب عبر الإنترنت في مجال المنتجات المُعَيَّنة ذات الأولوية لتوفير التدريب المناسب للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية وغيرهم من العاملين من أجل تقديم

(81) Lina Magnusson and others, "Mobility and satisfaction with lower-limb prostheses and orthoses among users in Sierra Leone: a cross-sectional study", *Journal of Rehabilitation Medicine*, vol. 46, No. 5 (May 2014).

(82) WHO and UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*.

(83) Clinton Health Access Initiative and ATscale, *Assistive Products Market Report 2024*, p. 101.

(84) ReLAB-HS, "Rehabilitation and assistive technology are essential components of universal health coverage" (2023), p. 4.

الدعم في استخدام التكنولوجيا المُعينة⁽⁸⁵⁾. وفي بابوا غينيا الجديدة، تلقى موظفو الخدمات الصحية الأولية التدريب في إطار برنامج منظمة الصحة العالمية لتوفير المنتجات المُعينة البسيطة ذات الصلة⁽⁸⁶⁾.

74- ويلزم تمكين الموظفين من أداء دورهم باستخدام التكنولوجيات المُعينة وتزويدهم بالمرافق والمواد والمنتجات المُعينة اللازمة. ويؤدي تقديم الدعم المالي، بما في ذلك المنح الدراسية والإعانات، إلى تيسير الحصول على التدريب ويجذب المهنيين، مما يساعد على بناء قوة عاملة ماهرة لتقديم خدمات جيدة النوعية.

رابعاً- التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة في نظم الرعاية والدعم

75- بناءً على التقرير السابق⁽⁸⁷⁾، كان موضوع المناقشة السنوية لمجلس حقوق الإنسان في عام 2024 هو "الممارسات الجيدة لنظم الدعم التي تمكن من إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع". واعتمد المجلس أيضاً القرار 8/55 بشأن هذا الموضوع. وكلف المجلس في قراره 6/54 المفوضية بإعداد دراسة مواضيعية شاملة عن بُعد حقوق الإنسان في مجال الرعاية والدعم؛ ويكمل التقرير الحالي ذلك التقرير.

76- واعتمدت الجمعية العامة في قرارها 1/79 ميثاق المستقبل، الذي قررت فيه الدول الأعضاء زيادة الاستثمارات على نحو كبير لسد الفجوة بين الجنسين، بما في ذلك في اقتصاد الرعاية والدعم، وتوفير فرص عمل لائقة للشباب، مع تفكيك أوجه عدم المساواة في هذا القطاع. وقررت الدول الأعضاء أيضاً تعزيز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة والاستثمار في التكنولوجيات المُعينة.

77- واعترف مؤتمر العمل الدولي باقتصاد الرعاية باعتباره اقتصاداً يشمل جميع الأعمال المدفوعة الأجر وغير مدفوعة الأجر التي تدعم الرفاه في جميع مراحل الحياة، ويشمل مقدمي الرعاية ومتلقيها ومقدمي الخدمات. ويتشكل اقتصاد الرعاية من خلال السياسات والمعايير، ويعتمد اعتماداً كبيراً على تقديم الرعاية غير مدفوعة الأجر، التي تقوم بها النساء في المقام الأول، مما يؤثر على المساواة بين الجنسين⁽⁸⁸⁾. ويُعد اقتصاد الرعاية والدعم، على النحو المعترف به في ميثاق المستقبل، مفهوماً متطوراً يتوسع في تعريف اقتصاد الرعاية ليعكس الحقوق المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن على قدم المساواة مع الآخرين.

78- ويعني "الدعم" تقديم المساعدة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من أداء الأنشطة اليومية، وممارسة اختيار هذا الدعم والتحكم فيه، والمشاركة في مجتمعاتهم. وتتألف نظم الدعم من شبكة من الأشخاص والمنتجات والخدمات، سواء رسمية أو غير رسمية، توفر هذه المساعدة. والدعم هو حق من حقوق الإنسان معترف به بموجب اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة⁽⁸⁹⁾.

(85) WHO، "Training in assistive products (TAP)"، متاح في <https://www.who.int/teams/health-product-policy-and-standards/assistive-and-medical-technology/assistive-technology/training-in-products>

(86) WHO and UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*, p. 72

(87) A/HRC/55/34

(88) منظمة العمل الدولية، قرار بشأن العمل اللائق واقتصاد الرعاية.

(89) A/HRC/52/52، الفقرات 4 و 22-25.

ألف - تحويل نظم الرعاية والدعم باستخدام التكنولوجيات الرقمية

79- تُعد الحوكمة قضية تنموية وقضية من قضايا حقوق الإنسان على السواء، فالنظم الإدارية غير الفعالة تؤدي إلى تفاقم التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، وغالباً ما تزيد من التكاليف الإضافية المتعلقة بالإعاقة وتؤدي في بعض الأحيان إلى حرمانهم من حقوق الإنسان الواجبة لهم. ويفضي ضعف التنسيق بين القطاعات وعدم ملاءمة نظم إدارة شؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك التسجيل، إلى عرقلة الحصول على الرعاية والدعم اللازمين، مما يؤدي إلى التكرار والإقصاء.

80- وفي البوسنة والهرسك، تسهل الخريطة التفاعلية لحقوق وخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن التنسيق بين القطاعات، مما يخفف الأعباء عن المستخدمين ويعزز فرص الحصول على الخدمات. وتُعد نظم الرعاية والدعم التي تركز على الناس أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الأهداف المتعلقة بحقوق الإنسان وتلبية الاحتياجات المتنوعة بفعالية⁽⁹⁰⁾.

81- وتتأثر النساء على نحو غير متناسب بنظم الحوكمة غير الفعالة لأنهن مكلفات بتقديم الرعاية الأولية والدعم. ويمكن أن يؤدي تبسيط العمليات الإدارية ودمجها رقمياً فيما يتعلق بمختلف خدمات الرعاية والدعم، بما فيها رعاية الأطفال ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، إلى تقليل الوقت والمهام المطلوبة من مقدمي الرعاية والدعم غير مدفوعي الأجر.

82- ويمكن أن يؤدي إنشاء مركز جامع مجهز رقمياً يشمل الوزارات الرئيسية - مثل التنمية الاجتماعية والصحة والنقل والابتكار - إلى تبسيط العمليات والحد من قيود الوقت بالنسبة لمن يقدمون الرعاية والدعم أو يحتاجون إليهما. ولا يزال الافتقار إلى بيانات شاملة عن الخدمات والاحتياجات يعوق التصميم الفعال لنظم الرعاية والدعم الشاملة. وفي بوغوتا، تتعقب إحدى أدوات الإسناد الجغرافي للرعاية والدعم المبادرات المجتمعية من خلال الاستقصاء عن النساء اللاتي يقدمن الرعاية والدعم غير مدفوعي الأجر، واللاتي غالباً ما ينظمن أنفسهن لسد الفجوات المحلية⁽⁹¹⁾.

83- وتحدد السياسات الوطنية للرعاية والدعم معايير الأهلية للحصول على الخدمات والاستحقاقات ذات الصلة، التي تستلزم عادةً تقييم الإعاقة وتسجيلها. ولدى برمودا تطبيق على الهاتف المحمول للسجل الوطني للإعاقة، مما يسهل تسجيل الإعاقة، ويؤدي في النهاية إلى زيادة جمع البيانات وإدارتها لتوجيه تنفيذ السياسات، والحصول على خدمات الرعاية والدعم وحقوق الإنسان⁽⁹²⁾.

84- وتقلل الخدمات الرقمية، مثل الرعاية الصحية عن بُعد والرصد عن بُعد، من السفر إلى المرافق الطبية، مما يوفر الوقت للرعاية الذاتية، بما في ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة. وتعمل الأجهزة المنزلية الذكية على أتمتة الأعمال المنزلية، بينما تساعد التطبيقات الأمر على تقاسم العمل المنزلي. وتستفيد منها

(90) United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women, "A new interactive map enables easier access to social rights and services in Bosnia and Herzegovina", 15 February 2024, متاح في <https://eca.unwomen.org/en/stories/news/2024/02/a-new-interactive-map-enables-easier-access-to-social-rights-and-services-in-bosnia-and-herzegovina>.

(91) Daniela de los Santos, "Mapping care: innovative tools for georeferencing care supply and demand in Latin America and the Caribbean", Policy Notes No. 14 (UNDP, 2022).

(92) UNDP, "Bermuda goes digital to bolster inclusion of persons with disabilities", 30 April 2024, متاح في <https://www.undp.org/jamaica/press-releases/bermuda-goes-digital-bolster-inclusion-persons-disabilities>.

النساء الممثلات تمثيلاً زائداً في هذا العمل. وتقدم تطبيقات الصحة العقلية الدعم العاطفي، إلا أن استخدامها لا يزال منخفضاً بسبب عدم تكييفها ثقافياً ومحدودية الوعي بها⁽⁹³⁾.

85- وتساعد الروبوتات في المهام البدنية، ويسهم التسوق عبر الإنترنت مع توصيل اللوازم إلى المنازل في توفير الوقت. وتوفر شبكات الدعم عبر الإنترنت إمكانية الحصول على المشورة والموارد على نحو سريع، وتُبسّط السجلات الصحية الرقمية إدارة المعلومات الطبية. وعلاوة على ذلك، توفر خيارات العمل عن بُعد مرونة أكبر، وتقلل التكنولوجيات المُعينة من الحاجة إلى الدعم الشخصي، مما يتيح للأشخاص إدارة الوقت بفعالية أكبر.

86- وغالباً ما تستغرق إدارة الرعاية الذاتية والدعم وقتاً طويلاً وتتسم بالتعقيد، ولكن التكنولوجيات الرقمية لديها القدرة على تبسيط هذه العملية وتيسيرها. وفي إندونيسيا، على سبيل المثال، أدت جلسة تثقيف صحي بُثت مباشرة بلغة الإشارة الإندونيسية واستضافتها إحدى منصات التجارة الإلكترونية إلى تحسين معرفة فئة الصم بالرعاية الذاتية وتعزيز فرص الحصول عليها⁽⁹⁴⁾. وفي المملكة العربية السعودية، تقدم منصة "صحة" الافتراضية خدمات التطبيق عن بُعد، بما في ذلك الاستشارات المتعلقة بالاحتياجات من التكنولوجيا المُعينة⁽⁹⁵⁾.

87- ويمكن أن تصبح نظم الرعاية والدعم أكثر كفاءة وفعالية من خلال تبسيط العمليات، ومن ثم تحسين إدارة السياسات وتقديم الخدمات. ولكن يظل الدعم والتفاعل البشريين أمرين بالغَي الأهمية، لأن الفجوة الرقمية تؤثر على العديد من الأشخاص. ومن الضروري تحقيق التوازن بين الأتمتة وصنع القرار البشري. وفي حين أن الأدوات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي ونظم اتخاذ القرار المؤتمتة، يمكن أن تعزز الكفاءة، فإنها لا يمكن أن تحل محل ما يقدمه المسؤولون البشريون من تعاطف وتمييز وتقدير في إطار الحماية الاجتماعية. وينبغي أن تكفل إدارات الضمان الاجتماعي أن تكون التكنولوجيات الرقمية مكملة للتفاعل البشري بدلاً من أن تحل محله، خاصة في الحالات الفردية المعقدة⁽⁹⁶⁾.

باء - التكنولوجيات المُعينة من أجل تحسين نتائج نظم الرعاية والدعم

88- يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة إلى الحصول على منتجات مُعينة تتناسب بيئتهم وشبكة الدعم المحيطة بهم. وينبغي أن تضمن الاستراتيجيات الأداء الوظيفي على المدى الطويل، مع إشراك شبكات الدعم في اتخاذ القرارات حسب الحاجة للتأكد من أن المنتج يلبي الاحتياجات الفردية حقاً.

89- وفي نظم الرعاية والدعم، توفر التكنولوجيات المُعينة الوقت في تقديم الخدمات والرعاية الذاتية. وعلى سبيل المثال، يُعني الكرسي المتحرك الإلكتروني عن الحاجة إلى شخص آخر يدفعه. ويؤدي دمج

(93) Yonas Deressa Guracho, Susan J. Thomas and Khin Than Win, "Mobile mental health application use, and app feature preferences among individuals with mental disorders in Ethiopia: a cross-sectional survey", *International Journal of Medical Informatics*, vol. 192 (December 2024).

(94) PR Newswire, "Supporting inclusivity and empowerment in healthcare, Bayer hosted Indonesia's 'First Live Stream Using Indonesian Sign Language for Self-Care Health Education'", 11 June 2024, <https://www.prnewswire.com/apac/news-releases/supporting-inclusivity-and-empowerment-in-healthcare-bayer-hosted-indonesias-first-live-stream-using-indonesian-sign-language-for-self-care-health-education-302169338.html>.

(95) انظر <https://www.moh.gov.sa/en/Ministry/Projects/Pages/Seha-Virtual-Hospital.aspx>.

(96) Brian Lee-Archer, "Effects of digitalization on the human centricity of social security administration and services", ILO Working Paper, No. 87 (Geneva, ILO, 2023).

هذه التكنولوجيات الموفرة للوقت في تخطيط الرعاية والدعم اللذين يركزان على الشخص إلى الحد من أعمال الرعاية والدعم المدفوعة الأجر وغير مدفوعة الأجر، مما يقلل من التكاليف الإجمالية⁽⁹⁷⁾.

90- وينبغي إتاحة التكنولوجيات المُعينة للأشخاص ذوي الإعاقة على نحو منصف، مع الاعتراف بالقيود المتعلقة بذلك. وبينما تساعد التكنولوجيا على الاستقلالية، يظل الدعم البشري ضرورياً للمساعدة الشخصية، والتواصل في حالات الطوارئ، والتنقل في البيئات المعقدة، خاصةً للأفراد الذين يعانون من إعاقات ذهنية أو بصرية أو سمعية.

91- وتُعد التكنولوجيات المُعينة مثل الكراسي المتحركة التي تعمل بالطاقة ضرورية للتنقل ولكنها لا تلبي احتياجات السفر لمسافات طويلة. ولا تزال وسائل النقل العام الميسرة وخدمات الانتقال من نقطة إلى نقطة محددة ضرورية لتلبية متطلبات التنقل⁽⁹⁸⁾. وبالمثل، بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية، يمكن أن تساعد التطبيقات التي تستخدم بيانات مستقاة من النظم العالمية لسوائل الملاحة في التنقل، ولكنها لا يمكن أن تحل محل خدمات النقل الآمنة والميسرة الضرورية في البيئات المعقدة أو الريفية.

92- وفي حين أن تعديلات المساكن والتكنولوجيات المُعينة تعزز إمكانية الوصول، فإنها لا تتغلب على جميع التحديات. ويمكن للنظم التي تعمل بالصوت أن تسهل المهام للأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية أو حركية داخل المنزل، ولكن إمكانية الوصول إلى الأماكن الخارجية - مثل المداخل والأماكن العامة والحمامات التي يمكن الوصول إليها - غالباً ما تتطلب تعديلات معمارية إضافية. وبالنسبة للأفراد الذين يعانون من إعاقات إدراكية، تساعد تكنولوجيات مثل تطبيقات التنكير ونظم المنزل الذكي في أداء الأعمال الروتينية اليومية، إلا أن ميزات السلامة الهامة، مثل مخارج الطوارئ التي يمكن الوصول إليها والمسارات الواضحة التي يمكن التنقل خلالها، ضرورية أيضاً للسلامة العامة وسهولة الاستخدام في الأماكن المشتركة أو العامة.

93- وتؤكد الاحتياجات المتنوعة لمختلف فئات الأشخاص ذوي الإعاقة قيمة النهج المتوازن الذي يجمع بين الدعم البشري والتكنولوجي. وبدلاً من أن تثبط هذه القيود الاستثمار، فإنها تسلط الضوء على أهمية توسيع نطاق الحصول على التكنولوجيات المُعينة الجيدة النوعية، التي يمكن أن تحسّن الاستقلالية ونوعية الحياة إلى حد كبير. ويمكن لنظام متكامل - يجمع بين البنية التحتية التي يمكن الوصول إليها والدعم البشري الموثوق به والتكنولوجيات المُعينة المتطورة - أن يوفر الرعاية والدعم الشاملين الضروريين للأفراد ذوي الإعاقات المختلفة للعيش بطريقة أكثر استقلالية.

خامساً - الاستنتاجات والتوصيات

94- يسلط هذا التقرير الضوء على دور التكنولوجيات المُعينة والتكنولوجيات الرقمية فيما يتعلق بالتمتع بحقوق الإنسان، لا سيما الحق في العيش المستقل في المجتمع بموجب المادة 19 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. واستناداً إلى التقارير السابقة، يوضح التقرير كيف تساهم هذه التكنولوجيات في نظم الرعاية والدعم الشاملة التي تراعي نوع الجنس والعمر والإعاقة.

(97) United Nations Sustainable Development Group, "Transforming care systems in the context of the Sustainable Development Goals and *Our Common Agenda*", UN System Policy Paper (2024).

(98) Expert Group for Urban Mobility set up by European Commission, "How to guarantee public transport inclusiveness considering aging, gender, disabilities and reduced mobility" (2024).

ألف - التكنولوجيا الرقمية

95- على نحو ما بيّنت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن التكنولوجيا الرقمية هي أدوات للحوكمة الإلكترونية وموارد للمعلومات وأجهزة مُعينة، يمكنها تعزيز تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوق الإنسان، لكنها أيضاً تؤدي إلى زيادة المخاطر على حقوق الإنسان⁽⁹⁹⁾. وتهدف التوصيات الواردة أدناه إلى زيادة الأثر الإيجابي للتكنولوجيا الرقمية.

1- الحوكمة الإلكترونية: الحقوق والمشاركة والمساءلة

96- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية القيام بما يلي:

- (أ) وضع أطر للحوكمة الإلكترونية تركز على الحقوق وتضمن إمكانية الوصول، وتكفل تدابير مكافحة التمييز، والشفافية في إدارة البيانات فيما يتعلق بالحق في الخصوصية والمساواة؛
- (ب) وضع قوانين وسياسات تضمن إتاحة الحوكمة الإلكترونية ومأمونيتها، وأن تكون مكملة للتفاعل البشري - بدلاً من أن تحل محله، مما يدعم المشاركة العادلة والأخلاقية للجميع؛
- (ج) ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين في تصميم السياسات، والإلزام بالشفافية من أجل بناء الثقة وتمكين المستخدمين من الحصول على الخدمات باستقلالية؛
- (د) إنشاء وتنفيذ هيئات رقابية مستقلة لرصد نظم الحوكمة الإلكترونية، بما في ذلك استخدامها للكذاء الاصطناعي. وينبغي أن تراقب هذه الهيئات آثار هذه النظم على حقوق الإنسان وأن تدعم المساءلة عن أي انتهاكات أو تجاوزات لحقوق الإنسان ناجمة عن استخدامها؛
- (هـ) إنفاذ معايير حقوق الإنسان في التعاون بين القطاعين العام والخاص لمعالجة الثغرات في البنية التحتية والقدرة على تحمل التكاليف، لا سيما بالنسبة للمناطق والفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات، بمن فيها النساء وكبار السن وذوو الإعاقة، والأشخاص ذوو الإعاقة بكل تنوعهم؛
- (و) ضمان أن تراعي شركات التكنولوجيا، مسترشدةً باللوائح التنظيمية للدولة والمبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان في عملياتها، ومعالجة المخاطر بفعالية والتعاون مع الحكومات والمجتمعات المتضررة.

2- الحصول على المعلومات والحق في الخصوصية

97- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية إنفاذ معايير بشأن إمكانية الوصول، وضمان حماية كافية للبيانات وممارسات شفافة فيما يتعلق بالبيانات ومواءمة المنصات الرقمية مع القوانين المتعلقة بحقوق الإنسان، على النحو الذي أكدته اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، على أن تكون الدول قدوة يُحتذى بها.

باء - التكنولوجيا المُعينة

98- يُعد الحصول على التكنولوجيا المُعينة أحد حقوق الإنسان، وهو أمر ضروري للأشخاص ذوي الإعاقة، إذ يمكنهم من الاستقلالية والمشاركة على نحو أكبر وتحسين نوعية حياتهم. وتدعم المنتجات

(99) التعليق العام رقم 2(2014)، الفقرات 21 و22 و38؛ والتعليق العام رقم 4(2016)، الفقرة 23؛ والتعليق العام رقم 5(2017)، الفقرة 39؛ والتعليق العام رقم 7(2018)، الفقرة 54.

المُعينة الرقمية وغير الرقمية الاستقلال الوظيفي، لأنها تمكّن الأفراد من المشاركة في التعليم والعمل والحياة الاجتماعية. وبالإضافة إلى فوائد التكنولوجيات المُعينة التي تعود على الفرد، فإنها تساهم اقتصادياً واجتماعياً، إذ تحد من تكاليف الرعاية الصحية، وتعزز الإنتاجية، وتخفف من مخاطر الإقصاء. ولكن لا يزال الحصول على منتجات جيدة النوعية وميسورة التكلفة محدوداً بسبب ارتفاع التكاليف، وانخفاض الوعي، ونقص المنتجات الجيدة النوعية، ومقدمي الخدمات المدربين، وإدماج المنظور الجنساني. وتستدعي هذه العوائق المستمرة بذل جهود منسقة.

1- التوعية: الحملات المحددة الهدف والتوعية الشاملة

99- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية القيام بما يلي:

- (أ) تنفيذ حملات تثقيف عامة محددة الهدف لسد الفجوة المعرفية المتعلقة بالتكنولوجيات المُعينة، مع تأكيد فوائدها ومعالجة أسباب التمييز المتقاطعة والمتعددة، بما فيها التمييز على أساس نوع الجنس والعمر. وينبغي تصميم هذه الحملات ونشرها من خلال وسائل الإعلام المحلية، والأخصائيين الاجتماعيين، والعاملين في مجال الصحة المجتمعية، والحكومات المحلية، والمنظمات الريفية؛
- (ب) إقامة شراكات مع المنظمات المعنية بالإعاقة والاستفادة من المنصات الرقمية لتوسيع نطاق التوعية، لا سيما في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات والمناطق الريفية؛
- (ج) تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من اتخاذ خيارات مستنيرة وزيادة الطلب على المنتجات المُعينة العالية الجودة والميسورة التكلفة وسهلة المنال وتحفيز الاستثمار فيها.

2- القدرة على تحمل التكاليف: الشراكات المحلية والدعم العالمي

100- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية القيام بما يلي:

- (أ) تعزيز سلاسل القيمة المضافة من خلال التصنيع المحلي، والتوزيع السلس، واستراتيجيات المشتريات العامة من أجل خفض الأسعار وزيادة التوافر؛
- (ب) تعزيز مشاركة القطاع الخاص من خلال الحوافز الضريبية والإعانات والمنح التي تحت على الإنتاج المحلي، مع تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتعزيز الابتكار وفرص الحصول على المنتجات. وينبغي للدول أيضاً تيسير التعاون بين الجهات صاحبة المصلحة فيما يتعلق بالطلب على التكنولوجيات المُعينة وإنتاجها وتوزيعها وبيعها من أجل تحسين الكفاءة والتخصيص وتعزيز القدرة على تحمل التكاليف وفرص الحصول على الخدمات، بسبل منها التكنولوجيا الرقمية؛
- (ج) تشجيع الإنتاج المحلي وإنشاء مراكز إقليمية دون وطنية أو مراكز توزيع، لا سيما تلك التي تخدم المناطق الريفية، لتقريب المنتجات من المستخدمين النهائيين، مما يقلل من تكاليف السفر والوقت؛
- (د) إبرام اتفاقات شراء بالجملة، تُنسّق من خلال شراكات وطنية ودولية، للتمكن من خفض التكاليف من خلال وفورات الحجم؛
- (هـ) الانخراط في التعاون فيما بين بلدان الجنوب وإبرام اتفاقات تجارية لتسهيل نقل المعرفة، ودعم مراكز الإنتاج الإقليمية، وتوسيع نطاق إمكانية الحصول على المنتجات في جميع البلدان المنخفضة الدخل والمتوسطة الدخل، بما في ذلك في المناطق الريفية، وتعزيز الاكتفاء الذاتي والحد من الاعتماد على المنتجات المستوردة؛

(و) تنفيذ الإعانات وبرامج التأمين الاجتماعي ودعم النقل، بما في ذلك لسكان الريف، لتغطية تكاليف اقتناء المنتجات المُعِينة وصيانتها.

3- الجودة: المعايير، والإنتاج المحلي، والتعاون العالمي

101- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية القيام بما يلي:

(أ) وضع معايير للجودة وتطبيقها فيما يتعلق بإنتاج المنتجات المُعِينة وتوزيعها وصيانتها لكي يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة؛

(ب) تنفيذ أطر تنظيمية تشترط الاعتماد وضمان الجودة وتلبية معايير السلامة والأداء؛

(ج) الاستثمار في البحوث والتدريب لتوفير مقدمي خدمات مهرة من أجل ضمان تركيب الأجهزة وصيانتها على نحو جيد، مما يزيد من متانتها وفعاليتها؛

(د) تعزيز الإنتاج المحلي لتحسين الجودة والسماح للمصنعين بتكثيف المنتجات حسب المتطلبات والبيئات المحددة للمستخدمين؛

(هـ) التعاون مع المنظمات الدولية لتبادل المعرفة وتقاسم الممارسات الواعدة.

4- التدريب: التعليم وتقديمه بطريقة ميسرة

102- ينبغي للدول والجهات صاحبة المصلحة المعنية القيام بما يلي:

(أ) التعاون مع المؤسسات التعليمية لدمج التدريب في مجال التكنولوجيات المُعِينة في مناهج الرعاية الصحية والرعاية والدعم الاجتماعيين؛

(ب) وضع برامج موحدة وإنشاء مسارات اعتماد تضمن الاتساق والجودة بين مقدمي الخدمات؛

(ج) الاستثمار في التعليم المستمر وإقامة شراكات مع المنظمات الدولية للتدريب عبر الإنترنت وتقاسم الموارد للمساعدة في معالجة الفجوات الإقليمية في الخبرات؛

(د) توفير وحدات متنقلة وخدمة استشارات صحية عن بُعد لسد فجوات الخدمات في الأماكن النائية؛

(هـ) ضمان مراعاة محتوى التدريب وطريقة تقديمه للاعتبارات الجنسانية، فيما يتعلق بأمور منها تمثيل الجنسين في تقديم التدريب والفئات المستهدفة.

جيم- التكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعِينة وإدماجها في نظم الرعاية والدعم

103- يمكن للتكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعِينة التي تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم أن تحد من التحديات المتعلقة بإدارة نظم الرعاية والدعم، مما يقلل من التكاليف وفقر الوقت لدى الأشخاص ذوي الإعاقة وأفراد أسرهم الذين يقدمون لهم الرعاية والدعم، لا سيما النساء.

104- وينبغي للدول أن تقوم بما يلي:

(أ) تضمين الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوق الإنسان الواجبة لهم في الإدارة الرقمية لنظم الرعاية والدعم لكي تكون مراعية لنوع الجنس والعمر والإعاقة؛

(ب) اعتماد التصميم الذي يركز على الأشخاص وتوفير مراكز جامعة رقمية لإدارة الخدمات والتسجيل الرقمي للإعاقة، مع تحقيق التوازن بين الأتمتة والتفاعل البشري دائماً؛

(ج) احترام استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة في التحكم في الدعم الذي يتلقونه، بوسائل منها المنتجات الرقمية المُعينة؛

(د) إدماج التكنولوجيات المُعينة في تصميم نظم الرعاية والدعم وميزانياتها، ومعالجة القيود المتعلقة بها واستخدام فوائدها لتعزيز الاستقلالية وإمكانية الوصول إلى البيانات والتواصل، والحد من الاعتماد على الدعم البشري، لا سيما من النساء المشاركات على نحو غير متناسب في تقديم الرعاية والدعم غير مدفوعي الأجر.

105- وينبغي للدول أن تنظر في زيادة الدعم المقدم إلى المنظمات الدولية والنظم الوطنية لتعميم مراعاة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالتكنولوجيات الرقمية والتكنولوجيات المُعينة في إطار اقتصاد الرعاية والدعم وتوسيع نطاق الجهود الرامية إلى المضي قدماً نحو اقتصاد حقوق الإنسان.

106- وينبغي للدول زيادة القدرات فيما يتعلق بالمجالات التالية:

(أ) التجارة والتعريفات الجمركية المراعية لمنظور الإعاقة، ونقل التكنولوجيا، لزيادة فرص الحصول على منتجات رقمية ومُعينة جيدة النوعية تعكس حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم من الدعم؛

(ب) تنظيم قطاع الرعاية والدعم من أجل تحويل الخدمات، بما في ذلك في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، والقطاع غير الربحي، والاقتصاد الاجتماعي والتضامني (من خلال التعاونيات والمنظمات المجتمعية)، مع التركيز على الحكومات المحلية، وتطبيق المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان؛

(ج) توسيع الحيز المالي، لزيادة التمويل وفرص حصول المستخدمين على الأجهزة الرقمية والمنتجات المُعينة، بالإضافة إلى الحوافز المالية من أجل زيادة الإنتاج والخدمات على الصعيد المحلي.