

مسودة

إرشادات حول تقديم خدمات الاتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة

تمهيد

في إطار السعي لبناء مجتمع مدني يستند على الخدمات المبنية على المعلومات كأساس راسخ لمواصلة تعزيز جودة العمل وتحسين الظروف المعيشية ، تبرز أهمية ضمان التوفير العادل لخدمات الاتصالات بأسعار في متناول الجميع بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة ، فهناك فئة من المجتمع العماني ممن يعانون من حالات ضعف متباينة تتعلق بقدراتهم البصرية أو السمعية أو الحركية ، والتي قد تحد من قدرتهم حتى على استخدام أبسط خدمات الاتصالات الأساسية ؛ ولكن التطورات التقنية المستمرة أدت الى توفير الحلول والخيارات للتعامل مع متطلبات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

وسعيًا من الحكومة لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية لقطاع الاتصالات ، فقد نصت المادة (38-3) من قانون تنظيم الاتصالات على "تقديم خدمات اتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة" .

ووفقاً للمرسوم السلطاني رقم 2008/121 الصادر بتاريخ 5 نوفمبر 2008م فقد صادقت الحكومة العمانية على الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث قضت المادة (9) المتعلقة بإمكانية الوصول (النفاد) بأن تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصالات الجديدة ، بما فيها شبكة الإنترنت .

وفي ضوء ما تقدم ، فقد قامت الهيئة بإعداد هذه الإرشادات لوضع الحد الأدنى من الخدمات المطلوب توفيرها من قبل موفري خدمات الاتصالات في السلطنة وذلك بغرض تذليل أية عقبات أمام تقديم خدمات الاتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة ، وقد تم مراعاة أن تكون بنود هذه الإرشادات عملية وقابلة للتنفيذ دون أن تشكل عبء مالي كبير على مزودي الخدمات. وبتطبيق هذه الإرشادات ، فإن الهيئة وبالتنسيق مع موفري خدمات الاتصالات ، تهدف إلى تسهيل إمكانية الوصول إلى خدمات الاتصالات للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة بما فيهم ذوي الإعاقات والمسنين .

المادة (1) تعريفات

ضعف : أي فقدان أو حالة غير طبيعية لبنية أو وظيفة نفسية أو فسيولوجية أو تشريحية .

عجز : أي قصور أو نقص (ناتج عن إعاقة) في القدرة على القيام بنشاط على النحو الذي يعتبر طبيعياً أو ضمن الحدود التي تعتبر طبيعية بالنسبة للإنسان ، وينظر إلى العجز بصفة أساسية على أنه نتيجة لقصور وظيفي دائم أو مؤقت بسبب مرض أو حادث أو تقدم في العمر وهكذا.

إعاقة : قصور لدى شخص معين ، ناتج عن ضعف أو عجز من شأنه أن يحد أو يمنع ذلك الشخص من القيام بدور (اعتماداً على العمر والجنس والعوامل الاجتماعية والثقافية).

مستخدم : المستخدمون النهائيون لمنتجات وخدمات الاتصالات هم أشخاص أو مجموعة من الأشخاص التي تستخدم أو تستهلك منتجات وخدمات الاتصالات ، وهي مجموعات متنوعة تتضمن الناس بمختلف الأعمار والجنس ومستوى الدخل والبيئة الجغرافية أو أنشطة العمل ، ولدى المستخدمين النهائيين سواء كانوا جهات أو أشخاص متطلبات متباينة .

إمكانية الوصول/النفاد : هي قياس إلى أي مدى يمكن استخدام منتج أو خدمة بواسطة شخص يعاني من العجز بنفس فعالية الشخص السليم .

أجهزة الاتصالات : أي آلة أو جهاز أو خط أو نوع آخر من المعدات التي تستخدم في أداء عمليات الاتصالات .

خدمات الاتصالات : الخدمات التي تقدم للمستخدمين عن طريق استخدام أجهزة الاتصالات .

خدمات الاتصالات التفاعلية : هي خدمات مصممة بحيث تتيح تبادل المعلومات ضمن مسارين بين عدد من المستخدمين بمواقع متعددة عن طريق أجهزة الاتصالات مثل المقاسم وخوادم الشبكة (كأمثلة على ذلك : المكالمات الصوتية ، الفاكس ، المكالمات المرئية ، البريد الإلكتروني وخدمات الرسائل الفورية) .

خدمات منصة الاتصالات : الخدمات المصممة لدعم أجهزة الاتصالات ، وإدارة المستخدمين والتحقق من هوياتهم ، وإدارة المحتوى ، وإجراءات المحاسبة والدفع بواسطة المشغلين الذين يقدمون خدمات المعلومات عن طريق أجهزة الاتصالات .

إمكانية الوصول لخدمات الاتصالات : إمكانية استخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو مرفق بواسطة أوسع قدر ممكن من المستخدمين وخصوصاً المستخدمين الذين يعانون حالات عجز .

التقنية المساعدة : أي قطعة من جهاز أو نظام أو معدات أو برمجيات أو خدمة يتم استخدامها لتفعيل أو تحسين أو المحافظة على القدرات الوظيفية للأشخاص ذوي الإعاقة .

الأشخاص المسنين: هم الأشخاص الذين لا تقل أعمارهم عن 60 سنة وبسبب التقدم الطبيعي في العمر يواجهون بعض القصور الوظيفية في التعامل مع أجهزة الإتصالات.

خدمة الرسائل الفورية التتابعية: هي أحد الحلول المقدمة عن طريق الهاتف المتنقل باستخدام النص المكتوب للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو عدم النطق.

الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة: أي شخص ، سواء كان من المسنين أو لديه إعاقة أو أكثر من الإعاقات المذكورة في المادة (2) من هذه الإرشادات ، ولديه بطاقة معاق صادرة من وزارة التنمية الإجتماعية ، تثبت نوعية الإعاقة.

خدمات تتابعية: هي خدمة تقدم عن طريق شخص تشمل استخدام الإعلام المرئي أو وسيلة للترجمة خلال المكالمات الهاتفية.

خدمة نصية تتابعية: هي الخدمة التتابعية التقليدية التي تترجم أو تحول النص المكتوب الى كلام منطوق أو الكلام المنطوق الى نص مكتوب ، والتي تستهدف الأشخاص ذوي الصعوبات في النطق والسمع والصم والبكم والمكفوفين.

خدمة فيديو تتابعية: تستخدم لتمكين التواصل بلغة الإشارة ما بين شخص لديه ضعف في السمع أو في النطق وبين أي شخص يملك الهاتف العادي وذلك باستخدام مترجم للغة الإشارة وهاتف مرئي/كاميرا ويب.

المادة (2) العجز في مجال خدمات الاتصالات

يمكن تصنيف حالات العجز في مجال الاتصالات على النحو التالي :

(1) **الإعاقة السمعية (المتوسطة) :** يسبب فقدان المتوسط لحاسة السمع مشاكل في العديد من البيئات الصوتية ، ويمكن استخدام المعينات السمعية في العديد من المواقف ولكنها لا تستخدم في أحيان كثيرة عند التحدث في الهاتف نظراً لأن مستوى الإشارة من الهاتف يكون كافياً ، خصوصاً عندما يتوفر مكبر الصوت ، ومع ذلك فقد تكون هناك صعوبات في سماع رنين الهاتف على بعد أي مسافة منه .

(2) **الإعاقة السمعية (الحادة) :** يتطلب فقدان الحاد لحاسة السمع استخدام المعينات السمعية بصفة دائمة ، وقد يساعد التكبير الإضافي للصوت داخل السماعة عند التحدث في الهاتف ولكن المشكلة الرئيسية تكمن في الحصول على دمج مثالي للجهاز الشخصي للإعانة السمعية ، وقد يكون الدمج الحثي هو الطريقة المفضلة إلا أن بعض المعينات السمعية الصغيرة تفتقر للقدرة على دعم هذه الوصلة ، وربما يكون الشخص الذي يعاني من إعاقة سمعية حادة قادراً على سماع المكالمات الهاتفية ولكن قد تواجهه صعوبات بالغة في فهم ما يقال .

(3) **الصمم :** يجب ألا ترتبط حاسة السمع السليمة (في إطار استخدام الهاتف) باستخدام القدرات البصرية مثل الرسائل النصية الهاتفية ، حيث أن الفاكس والبريد الإلكتروني لا يعتبران بديلين كافيين إذ أنهما لا يسمحا بإجراء المحادثة في توقيتها الفعلي ، وبالإستفادة من تسهيلات النقل فإن توصيلات الرسائل الهاتفية النصية يمكن أن تتم مع أي مشترك صوتي .

(4) **الإعاقة البصرية (المتوسطة) :** الإعاقة البصرية تجعل من الصعب قراءة البيانات المعروضة والعلامات خصوصاً في حالة الضوء الخافت ، وقد تكون شاشات العرض البلوري السائل (LCD) صعبة القراءة وربما تتعذر قراءة التنبيهات البصرية كتلك الموجودة بالهواتف العمومية .

(5) **الإعاقة البصرية (الحادة) :** تسبب الإعاقة البصرية الحادة العديد من الصعوبات في أداء أي عمل بصري حتى أن تحديد موقع الهاتف قد يصبح أحياناً أمراً بالغ الصعوبة ، وغالباً ما يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية الحادة إلى الاقتراب كثيراً من الشيء الذي يرغبون في مشاهدته علماً بأن الرموز والخانات الكبيرة ذات التباين العالي التي تخلو من الإبهار تساعد كثيراً ، علماً بأن التنكس البقعي قد يسفر عن فقدان البصر المركزي .

(6) **العمى :** ليس باستطاعة فاقد البصر استخدام بصرهم لتدوير الأرقام بجهاز الهاتف ، فهم يعتمدون على إشارات اللمس والسمع ، أما الذين يقرأون لغة بريل فإن المعروضات الملموسة ستكون مفيدة

بالنسبة لهم ولكن طريقة الخطاب الصناعي المعروف ستكون مفيدة أكثر ، ويقف عدد الذين يقرأون لغة بريل عن 300 كيف لكل مليون .

(7) **الإعاقة اللفظية (المتوسطة) :** تعيق الصعوبات اللفظية استخدام الشبكة الهاتفية في التحدث ، حيث أن الذين تتسم أصواتهم بالضعف الشديد يحتاجون لتقوية "الإرسال" ، وقد تتأثر مشاكل التأتأة بصوت المتحدث نفسه عند الاستماع إليه عبر سماعة الهاتف (الصوت العكسي) .

(8) **الإعاقة اللفظية (الحادة) :** الأشخاص الذين يعانون من مشاكل كبيرة في الاتصال الصوتي قد يلجأون لاختيار الاتصالات المبنية على الرسائل النصية ، وقد ترتبط المشكلة في حالات كثيرة بالصمم وتكون الرسائل النصية الهاتفية هي الوسيلة المختارة ، وقد يكون لدى البعض الآخر موصلات المخاطبة الصناعية التي تحتاج لربطها بأجهزتهم الهاتفية الطرفية .

(9) **المهارة المتواضعة :** قد تجعل المشاكل الجسدية من الصعب مسك الهاتف المحمول ، كما تجعل تشغيل لوحة المفاتيح بطيئاً وغير دقيق ، وقد يكون القيام بهذه الأعمال أيضاً مؤلماً ، ولذلك فمن الضروري الاهتمام بالتصميم الدقيق لبيئة العمل حتى تتم الاستفادة العملية من الهاتف .

(10) **الاستخدام المحدود لليدين/ الذراعين :** الأشخاص ذوو الاستخدام المحدود ليديهم أو ذراعيهم قد يكونوا عاجزين عن مسك الهاتف المحمول أو رفعه أو تشغيل لوحة المفاتيح ما لم توضع ملاصقة لليد ، وهم يحتاجون لشكل ما من التشغيل بدون استخدام اليدين بحيث يكون الجهاز المحمول موضوعاً على قاعدة أو تحل محله سماعة أو جهاز هاتفي به مكبر للصوت ، وقد يكون من الضروري الاعتماد على لوحة مفاتيح معدلة أو مفاتيح تعمل بنظام المخاطبة .

(11) **ضعف القبضة اليدوية :** يعاني ذوو القبضة اليدوية الضعيفة عموماً من صعوبة استخدام لوحات المفاتيح ، وهم يعجزون عن مسك معظم أنواع الأجهزة المحمولة لأي فترة زمنية معقولة ، ولذلك فإن التهيئة المناسبة والمريحة للأجهزة المحمولة ولوحة المفاتيح تعد أمراً مهماً للغاية ، وقد يكون من الضروري استخدام مفاتيح تعمل بنظام المخاطبة أو تركيب لوحة مفاتيح تعمل بمفاتيح لمس حساسة (تكون مجهزة بحيث يكون التأخير الزمني قابلاً للتعديل إلى جانب تقديم معلومات غير مبهمة) .

(12) **ارتعاش اليد :** تتطلب صعوبة تحريك الأصابع بدقة استخدام لوحات مفاتيح مكبرة بها مسند لليد أو مفاتيح محمية أو إبطاء في التشغيل ، وقد يكون اختيار ضغط تشغيل المفتاح مهماً لتفادي التشنجات العضلية ، وستكون معلومات المفاتيح المعروضة والمسموعة ضرورية لتأكيد التشغيل الصحيح وتجنب التكرار غير المرغوب به ، وقد تكون المفاتيح التي تعمل بنظام المخاطبة مرغوبة إلا أن بعض الحالات التي تؤدي إلى ارتعاش اليدين تسبب أيضاً التردد في المخاطبة .

(13) **الإعاقة الإدراكية :** تتباين الإعاقات الإدراكية ولكن يمكن تصنيفها على أنها حالات عجز في الذاكرة ، والاستيعاب ، وحل المسائل والفهم ، ويمكن أن يسبب عسر القراءة مشاكل هامة في تذكر التتابع القصير للأرقام بترتيبها الصحيح، والملاحظ أن الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية بإمكانهم التصرف جيداً في أحيان كثيرة عندما يكونوا معتادين على الجهاز الطرفي والنظام ، ولكنهم قد يرتبكوا بسهولة عندما يطلب منهم أن يستجيبوا بسرعة .

(14) **الحركة المقيدة (الأطراف السفلى) :** الأشخاص الذين يعتمدون على الكرسي المتحرك أو إطار المشي أو العصا في حركتهم لا يحتاجون بصفة عامة لمزايا خاصة في أجهزة الهاتف مع العلم أن

الهواتف اللاسلكية أو النقالة قد تكون مفيدة جداً ، كما يمكن أن تكون وضعية الهاتف ووسيلة النفاذ إليه مهمة للغاية .

المادة (3) الحد الأدنى من الخدمات التي يجب تقديمها بواسطة موفري الخدمات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

على مزودي الخدمات التأكد من توفر الخدمات التالية مع المواصفات الفنية المطلوبة والإشترطات التجارية المناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة:

- (1) خدمة الصوت، خدمة النص القصيرة ، خدمة الوسائط المتعددة.
- (2) خدمات دليل خاصة ، تتوفر بلغة برايل للمكفوفين أو نسخة إلكترونية أو بأية طريقة أخرى مناسبة للأشخاص المكفوفين أو لديهم ضعف في النظر.
- (3) تقديم خدمات الطوارئ ، إما بواسطة خدمة متخصصة في مراكز الاتصال أو عن طريق الرسائل النصية القصيرة ، خصوصاً للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع. وعلى مزودي الخدمات توفير خدمة تمكن الصم من إرسال رسالة نصية قصيرة أو تبليغ عن حالة طارئة بواسطة إرسال فيديو الى خط ساخن للطوارئ ، وعلى مزود الخدمة التأكد من أن هذه الخدمة قادرة على تسليم الرسالة أو الفيديو في الوقت الحقيقي دون تأخر ، وذلك للاستجابة للأشخاص الذين يحتاجون المساعدة.
- (4) باقات وعروض تعرفه خاصة بذوي الإعاقات مع الحرص على أن تكون الأسعار في متناول اليد ومتناسبة مع مستوى الدخل ، تشمل ولا تقتصر على الخدمات التالية:
 - أ) عروض أسعار مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة .
 - ب) باقات مخصصة للصم بحيث تتم محاسبتهم فقط نظير استخدام الرسائل وليس للمكالمات الصوتية كما هو متبع في الخطة العادية ، وبالإضافة إلى مثل هذه الخطط التي تتضمن الرسائل النصية فقط ، يمكن أن يعرض المشغلون أيضاً "الرسائل النصية والبيانات" بدون الصوت كما هو متوفر في خيارات الرزم الأخرى ، إذ سيسمح ذلك للصم بالتمتع بباقات دفع مميزة لخدمات البيانات المتنقلة .
- (5) تقديم خدمات الفواتير بلغة برايل للمكفوفين أو نسخة الكترونية ، لها قابلية النطق للنص المكتوب.
- (6) تقديم خدمات خاصة في منافذ المشغلين لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك بمنحهم الأولوية ، وعلاوة على ذلك ، بالنسبة لذوي الإعاقات السمعية يجب أن يكون هناك إن أمكن شخص واحد على الأقل في أحد المنافذ الرئيسية متدرب على التخاطب بلغة الإشارة معهم .
- (7) أينما كان مجدياً تجارياً ، على المشغلين التأكد من أن ماكينات الدفع الآلية يمكن الوصول إليها ، خصوصاً لذوي الإعاقات البصرية ، وذلك بتوفير ميزة الصوت المصاحبة للخدمات المقدمة.
- (8) تقديم خدمة خاصة فيما يتعلق بالدفع وقطع الخدمة ، فبالنظر إلى أن غالبية ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين يصنفوا ضمن فئة أصحاب الدخل المنخفض ، يجب أن يكون هناك نظام مرن أو برامج للتقسيم لمساعدتهم في دفع المبالغ المستحقة عليهم بدلاً عن القطع الفوري للخدمة خصوصاً أن اعتمادهم في معظم الحالات على خدمات الاتصالات يكون ضرورياً للتواصل اليومي.

(9) توفير خدمة خاصة وألوية في تقديم المساعدة في الدعم الفني والصيانة عند طلبها سواء كان ذلك لخدمات الخطوط الثابتة أو الإنترنت لجمعيات المعاقين (المكفوفين ، ذوي الإعاقات ، الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها من الجمعيات).

(10) يجب أن يكون لدى موفر الخدمة موقعا إلكترونياً يمكن النفاذ إليه وإستخدامه من قبل الأشخاص المكفوفين ، كالأشخاص الذين لديهم صعوبات في النظر والسمع. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تطبيق المعايير الفنية والادوات اللازمة عند تطوير الموقع الإلكتروني ، حتى يمكنهم من إستخدام الموقع الإلكتروني وفهمه والتفاعل مع محتواه ، ويمكن إستخدام قارئ الشاشة للأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر وشارح النصوص للذين يعانون من ضعف السمع .

(11) توفير ممرات لأستخدام الكراسي المتحركة من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة للدخول إلى منافذ مزودي الخدمة .

(12) على مزودي الخدمة توفير الخدمات التتابعية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والنطقية للتواصل عبر شبكات الاتصالات ، والتي تشمل الشبكة بإستخدام بروتوكول الإنترنت ، ومثال على ذلك خدمة النص التتابعية ، خدمة الرسائل الفورية التتابعية ، خدمة الفيديو التتابعية إضافة الى جميع خدمات التحدث.

الملاحق

(1) أمثلة لمصنعي الأجهزة المحمولة وأنظمة التشغيل الذين يقدمون الحلول لذوي الإعاقات :

- ❖ <http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=ar>
- ❖ www.nokiaaccessibility.com
- ❖ www.blackberry.com/accessibility
- ❖ www.apple.com/accessibility
- ❖ <http://www.samsung.com/us/consumer/learningresources/mobile/accessibility>
- ❖ <https://market.android.com/details?id=info.spielproject.spiel>
- ❖ www.medialog.ws
- ❖ www.doro.com
- ❖ www.codefactory.es

(2) أمثلة لموفري الخدمة الذين يقدمون خدمات للأشخاص ذوي الإعاقات :

- ❖ مصر - اتصالات
- ❖ اليابان - (NTT DoCoMo)
- ❖ أوروبا - (SFR) ، (أورانج)

~~~~~