

بسم الله الرحمن الرحيم



الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات

## دراسة مشروع نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات

### تنويه:

تم إعداد هذا التقرير من قبل سلطة التنظيم بالجمهورية الإسلامية الموريتانية التي اقترحت المشروع أصلاً، وقد أخذت المقترحات والتوصيات المقدمة من الإخوة في كل من المملكة العربية السعودية، المغرب، السودان، عمان، الأردن و الإمارات العربية المتحدة بعين الاعتبار.

وقد تم تبني هذا المشروع من طرف الدول المشاركة فيه خلال الاجتماع الثالث عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات المنعقد في نهاية ابريل 2015 بنواكشوط.

والدول المشاركة في هذا المشروع هي: موريتانيا، المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، المغرب، مصر، السودان، لبنان وعمان.

## مقدمة:

تشكل تقنيات الاتصالات والمعلومات اليوم حجر الزاوية في جميع المجالات وعلى مختلف الأصعدة، بما أحدثت من ثورة تقنية طالت جميع مناحي الحياة الإنسانية في أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

لقد أصبحت تقنيات الاتصالات والمعلومات ميزة عصرنا الراهن، حتى إنه أصبح يطلق عليه في الأدبيات التعريفية له: عصر التكنولوجيا والاتصال، عصر الثورة الرقمية..... وظهرت مصطلحات ومفاهيم جديدة مثل: العولمة، القرية الكونية الواحدة.

وإذا كانت ثقافة التكنولوجيات وتقنيات الاتصالات والمعلومات قد انصبت في أول الأمر على حاجات الشخص العادي أو السليم فإن العقود الأخيرة شهدت إعطاء عناية خاصة لفئة المعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة، وتمثلت تلك العناية في وضع قوانين ونظم عالمية وإقليمية ومحلية، وفي هذا السياق صادقت الحكومة الموريتانية بتاريخ 23 نوفمبر 2006م على الأمر القانوني 043-2006م القاضي بترقية وحماية المعوقين و يُلزم كل المرافق أو المؤسسات التي تقدم خدمة عمومية بتوفير مدرجات خاصة بالمعاقين ويساوي بين المعوقين وغيرهم في المسابقات والوظائف ، وينص على استحداث بطاقة خاصة بالمعوق تمكنه من الولوج إلى مختلف الخدمات في الدراسة والتنقل والعمل والصحة، كما تم إنشاء مجلس وطني متعدد القطاعات (بموجب المرسوم رقم 222 الصادر بتاريخ 20 أكتوبر 2010م) لترقية المعاقين و حمايتهم، كما يساعد هذا المجلس في مجال التنسيق والمراقبة الفنية لمختلف التدخلات والبرامج المتعلقة بتأهيل ودمج ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة ويكلف هذا المجلس باقتراح البرامج والإجراءات التي من شأنها أن تساهم في الترقية والحماية الصحية والاجتماعية للأشخاص المعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة. كما اتخذت الحكومة الموريتانية أيضا جملة من الإجراءات الرامية إلى ترقية هذه الشريحة من بينها إلزام الجهات المعنية بتوظيف (5%) من كل اكنتاب يتجاوز 20 شخصا في الوظيفة العمومية لشريحة المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة ، بالإضافة إلى تقديم الدعم المالي الدائم لمتعددي الإعاقة.

1- [www.ani.mr/?q=node/2053](http://www.ani.mr/?q=node/2053)

2- [www.concours.gov.mr/.../RapportAnnuel2010Ar.doc](http://www.concours.gov.mr/.../RapportAnnuel2010Ar.doc)

وفي إطار إحياء اليوم العالمي للاتصالات 17 مايو 2008 تم تجهيز مركز التكوين والترقية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بقاعة متكاملة للمعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات تتناسب واحتياجاتهم وتراعي وتلائم الإعاقة الموجودة لديهم وتزويدها بطابعة برايل مع البرامج المساعدة والنفاز إلى الانترنت وهو ما ساعد في فك العزلة عن مرتادي المركز. وفي 4 إبريل 2012م انضمت الحكومة الموريتانية إلى الاتفاقية الدولية للأشخاص المعاقين 3 المصادق عليها من طرف الأمم المتحدة سنة 2006م وأصبحت سارية المفعول سنة 2008م4 التي تعطي للمنظمات العاملة في هذا الميدان الحق في الاحتجاج والتفاوض في حالات اختراق الحقوق القانونية للأشخاص المعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة.

## ا. مرجعيات تنظيمية وقرارات مفصلية

يعود اهتمام المجتمع الدولي بالأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى عهود قديمة، لكنه شهد عناية متزايدة في العصر الحديث وخاصة منذ منتصف القرن العشرين، من خلال وضع قوانين وتشريعات عالمية وإقليمية ووطنية ، تهدف إلى منح المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة حماية قانونية تكفل لهم حقوقهم.

وتعتبر سنة 1975م البداية الفعلية لهذا الاهتمام المتزايد حيث صدر إعلان الأمم المتحدة<sup>5</sup> " بوجوب احترام الكرامة الإنسانية للمعوقين، وحماية حقوقهم الأساسية، أسوة بأقرانهم في المجتمع، بغض النظر عن مصدر أو طبيعة أو شدة إعاقتهم ". وفي عام 1980م أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة مشروع قرار (123/3) يقترح سنة 1981م سنة دولية للمعوقين تحت شعار "المشاركة التامة والمساواة"، وفي عام 1982م تم وضع برنامج العمل العالمي المتعلق بالأشخاص المعاقين بواسطة القرار (37/54) تحت عنوان "المشاركة التامة للمعوقين في الحياة الاجتماعية والتنمية الوطنية" وفي سنة 1983م أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة "برنامج العمل العالمي للمعوقين" كما أقرت الأمم المتحدة (37/52) أن يكون العقد 1981 – 1991 عقدا خاصا بذوي الإعاقة. و تم إقرار الاتفاقية الدولية المتعلقة بحقوق الطفل في 20 / 11 / 1989م، وتم

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/500/77/PDF/N0650077.pdf?OpenElement-3>

[www2.ohchr.org/english/issues/disability/docs/A.63.264\\_ar.doc](http://www2.ohchr.org/english/issues/disability/docs/A.63.264_ar.doc) -4

<https://www1.umn.edu/humanrts/arab/b073.html> -5

عقد العديد من المؤتمرات الدولية والإقليمية التي ناقشت قضايا المعوقين، وتوصلت إلى توصيات بحقهم ، وحددت مسؤولية المجتمع الدولي حيالهم ، وهكذا انعقد المؤتمر الدولي الأول من 7 إلى 10 نوفمبر 1992م ، واختتم المؤتمر الدولي الثاني أعماله يوم 26/ أكتوبر 2000م، كما عقد المؤتمر العالمي لمجلس العالم الإسلامي للإعاقة والتأهيل أربع دورات ، كان آخرها من 10 إلى 12 فبراير 2001م بالخرطوم.

وينص قرار المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات ذي الرقم 20 والمراجع في اسطنبول عام 2002م، على أنه ينبغي توفير سبل الحصول على التكنولوجيات والتسهيلات وخدمات الاتصالات على أساس غير تمييزي<sup>6</sup>. وبحسب اتفاقية الأمم المتحدة حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة<sup>7</sup>، بتاريخ 13 ديسمبر 2006، فإن تطوير النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات سيضمن لهذه الشريحة من المجتمع المشاركة الفعالة في جميع جوانب الحياة بما في ذلك سوق العمل والتعليم والاندماج المجتمعي مما يوفر نوعاً من الاستقلالية يسمح لهذه الفئة أن تساهم بشكل إيجابي في الحياة الاجتماعية.

وتشير تقديرات منظمة الصحة العالمية (WHO) والبنك الدولي (WB) إلى أن حوالي 15% من مجموع سكان العالم (أي ما يقارب المليار شخص)، يتعايشون مع نوع ما من الإعاقة وفقاً لما جاء في "التقرير العالمي حول الإعاقة<sup>8</sup>" الصادر عن المؤسستين المذكورتين والمنشور في عام 2011م.

وفي العالم العربي يقدر عدد الأشخاص ذوي الإعاقة بحوالي خمسين مليون شخص<sup>9</sup>، ومع ذلك لا توجد سياسات واضحة، لدى أغلب البلدان العربية، تهدف إلى تمكين هذه الفئة من المجتمع من النفاذ إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل الرقي بهذه الشريحة إلى التمتع بما يتمتع به غيرها من الفئات الاجتماعية دون تمييز أو شعور بالغبن أو الدونية ولتعيش عيشاً كريماً يمكنها من الاستقلالية والمشاركة بشكل كامل في مختلف جوانب الحياة.

---

<https://www.itu.int/.../D14-SG01-RGQ07.1-ar.docx> -6

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/500/77/PDF/N0650077.pdf?OpenElement> -7

[http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/accessible\\_ar.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_ar.pdf) -8

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/ArabStates/Documents/events/2015/RDF/BROCHURE.pdf> -9

هذا وقد زودتنا مشكورة هيئة تنظيم الاتصالات من دولة الإمارات العربية الشقيقة ببعض التوصيات والمقترحات التي وردت في التقرير النهائي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات عام 2014 المُنعقد في دبي - الإمارات العربية المتحدة - في الفترة من 30 آذار/مارس إلى 10 نيسان/أبريل 2014 واستفدنا من التوصيات والأفكار القيمة الواردة في هذا المؤتمر، وتم أخذنا بها بعين الاعتبار وتكييفها على نحو مناسب مع ما كنا قد أعددنا في الموضوع سلفاً ومع ما أسهم به مشكورون أعضاء آخرون من الدول المشاركة في هذا المشروع، كما سيتضح عند استعراض الحصيلة النهائية للتوصيات والمقترحات العامة.

## II. التطور التكنولوجي و إمكانية النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة<sup>10</sup>

في السنوات الأخيرة وتماشياً مع الثورة التكنولوجية المتسارعة، أصبحت الهواتف المتنقلة وأجهزة الاتصال الرقمية هي القاعدة الرئيسية للتكنولوجيات المساعدة وذلك بتقديمها لوظائف إضافية لم تكن متاحة من قبل على الأجيال الأولى من الهواتف الخلوية ، فهناك على سبيل المثال لا الحصر مفاتيح الطوارئ السهلة الاستعمال خاصة في حالة الكوارث والمخاطر المحدقة، والنظام العالمي لتحديد المواقع على الأرض، أو قدرات مسح النصوص التي تشمل القدرة على التمييز البصري للرموز لقراءة الوثائق بصوت عال عن طريق برمجية تحويل النصوص إلى كلام مسموع، أو قارئ ديزي لقراءة الكتب المحملة إلكترونياً بصوت عال، وهناك تقنيات تسمح بنقل الأصوات إلى الأذن الداخلية بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من صعوبة في السمع.

وعلاوة على ذلك، فمع التطور التكنولوجي المتسارع أضحت الهواتف الذكية هي المنصات المفضلة لتعزيز خدمات التواصل والتنقل للأشخاص ذوي الإعاقة نتيجة استعمالها لتوصيلة الجيل الثالث أو الرابع وتكنولوجيات Wi-Fi و Bluetooth. وهو ما سيشجع لهذه الشريحة من المجتمع التفاعل النشط فيما بينها ومع مختلف هيئات المجتمع المدني ويمكنها من الفعل الإيجابي في مرافق الحياة بصفة عامة. علاوة على إنشاء مجالس محلية وجمعيات وتنظيمات خاصة تُعنى بأمور ذوي الاحتياجات الخاصة والمعاقين والتي أصبحت في الآونة الأخيرة تجتهد ببرامجها ومشاريعها الداعية لانخراط هذه الشريحة بشكل سلس وسهل في المجتمع لتحقيق التفاعل النشط و

الاستفادة من الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات على نحو يلائم احتياجات وخصوصية هذه الشريحة.

**خصائص إمكانية النفاذ:** تظهر الإعاقة بأشكال ودرجات مختلفة تتعلق أساسا بالجوانب البدنية و الحسية و العقلية. ونتطرق فيما يلي إلى الخصائص الأساسية لإمكانية النفاذ المتعلقة بمختلف هذه الجوانب.

### 1. الخصائص الأساسية لإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية

- إنذارات بصرية لإخطار ذوي الإعاقة السمعية بوصول مكالمات و رسائل؛
- تحكم في الصوت يمكن تعديله بما يناسب المستخدم؛
- تنبيه ذوي الإعاقة السمعية إلى المكالمات التي لم يتم الرد عليها من خلال رسائل نصية؛
- خيارات نص يمكن التنبؤ به.

### 2. الخصائص الأساسية لإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية

- خطوط بأحجام قابلة للتعديل؛
- تحويل النص المكتوب إلى كلام؛
- التفاعل مع الهاتف النقال عن طريق الصوت؛
- التعرف على الشخص عن طريق البصمة للنفاذ إلى خصائص الهاتف؛
- علامات تعمل باللمس عن طريق لغة برايل على توجيه الأصابع على لوحة المفاتيح.

### 3. الخصائص الأساسية لإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة الكلامية

- استعمال الرسائل النصية والرسائل الفورية؛
- استخدام البريد الإلكتروني؛
- إرسال رسائل متعددة الوسائط؛
- تسجيل فيديو أو إجراء اتصال بلغة الإشارة من شخص إلى شخص.

#### 4. الخصائص الأساسية لإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة اليدوية

- التفاعل مع الهاتف النقال عن طريق الصوت؛
- توقع النص المدخل؛
- الرد على المكالمات بالضغط على أي زر أو عن طريق الصوت؛
- التعرف على الصوت لطلب الرقم أو النفاذ إلى خصائص الهاتف؛
- التصميم الصلب لتجنب أي حركات إضافية.

#### 5. الخصائص الأساسية لإمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية

- استخدام قوائم وتعليمات واضحة وبسيطة وسهلة الفهم؛
- توفير وقت كاف للمستعمل لكي يدخل المعلومات المطلوبة؛
- القدرة على ربط الصور بأرقام الهواتف؛
- إمكانية الاختيار بين الإنذارات السمعية أو البصرية أو المتذبذبة لاستقبال المكالمات؛
- اختصارات على لوحة المفاتيح للقيام بكل خطوة بسرعة وكفاءة.

### ١١١. توصيات ومقترحات:

تعتبر المبادرات الوطنية والإقليمية من أهم السبل التي تساعد الدول على تذليل الصعاب التي تواجهها من أجل تسهيل عملية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى مجال الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات، ولذلك ينبغي العمل على تصميم برامج ملموسة، والقيام بنشاطات ميدانية على المستويين الوطني والإقليمي، انطلاقاً من التوصيات والمقترحات التالية:

✓ مصادقة الدول العربية على جميع الاتفاقيات و المعاهدات الدولية والإقليمية المرتبطة بتحسين شروط الحياة العامة للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة وفقاً للقوانين و للنظم المعمول بها في كل دولة؛ واتخاذ التدابير ذات الصلة لضمان أن تساهم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعداتها وبرامجها في تطوير إمكانية النفاذ إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأن تكون فعّالة وفي متناول الأشخاص من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، لصالح أولئك المعرضين لخطر التهميش والأخطار الاجتماعية.

✓ مراجعة التشريعات والتنظيمات الوطنية بحيث تشمل القوانين والأنظمة والسياسيات والمبادئ التوجيهية أو الآليات الوطنية والمحلية الأخرى لضمان الوصول إلى الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأشخاص من ذوي الإعاقة وفقاً لمبادئ المساواة والتكافؤ الوظيفي والقدرة على تحمل التكاليف والتصميم على الاستفادة الكاملة من الأدوات والمبادئ التوجيهية والمعايير المتاحة المتعلقة بنفاذ ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات وتفعيلها ووضع آلية لتبادل التشريعات والقوانين المعتمدة في الدول العربية في هذا المجال حتى يتسنى للجميع الاستفادة منها.

✓ مصادقة الدول العربية على اتفاقية مراكش التي تم التوقيع عليها في 27 يونيو 2013م بمراكش-المغرب- والمتعلقة بتمكين المكفوفين من تحويل الكتابة الحبرية إلى كتابة برايل مع ميزة الإعفاء من حقوق الكاتب والملكية الفكرية، علماً أن المصادقة عليها لا تترتب عليها أي تكاليف مادية.

✓ تقديم مزيد من الدعم من طرف هيئات التنظيم بالتعاون مع المجالس أو التنظيمات المحلية الفاعلة في المجتمع المدني التي تُعنى بشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة في توفير أجهزة



الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات الملائمة لذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة إضافة إلى دليل للاستعلامات والخدمات المساندة بطريقة ملائمة لاحتياجات وخصوصية تلك الفئة ودعمها من الحكومات العربية بإعفائها من الضرائب و الرسوم الجمركية، وخلق آلية لدعم القدرات الشرائية لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة لاقتناء الأجهزة والتكنولوجيات المساعدة.

✓ إقامة تعاون مستمر ودائم بين البلدان المتقدمة والدول النامية من أجل تبادل الخبرات و المعلومات والتقنيات وأفضل الممارسات المتصلة بإمكانية وصول الأشخاص من ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات والمعلومات، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة المرتبطة بِنَقْدُ العُمر.

✓ التنسيق بين هيئات التنظيم والمشغلين ومصنعي الأجهزة من أجل تشجيع شركات الاتصالات ومقدمي الخدمات و شركات التصنيع على دمج برامج خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة عن طريق الشراكة والتسهيلات الإجرائية.

✓ قيام هيئات التنظيم بالتعاون مع المجالس أو التنظيمات المحلية التي تُعنى بشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة بتشجيع تصميم وتطوير وتحديث التطبيقات المساعدة وتعريب التطبيقات الأجنبية التي لا تستخدم اللغة العربية وذلك من طرف شركات البرمجيات العربية المتخصصة و تصميم آلة نطق عربية مجانية أو مدعومة تعمل مع قارئ شاشات الحواسيب والهواتف الذكية بتضافر الجهود اللغوية والتقنية، كما في منتجات آبل APPEL على سبيل المثال علما أنها غالية الثمن.

✓ الاستفادة من تجربة شركة صخر للتكنولوجيات المنتجة لقارئ الشاشة برنامج "إبصار" والمجهز بآلة نطق عربية جيدة لكنها غير مجانية وكذلك الخبرة التقنية لشركة "الناطق للتكنولوجيا" والتي تقوم بتوفير التقنيات المساعدة من خلال تعريب التطبيقات الأجنبية منها وتوفيرها للمستخدم العربي علما بأنها غير مجانية.

✓ الاستفادة من التقنيات المتاحة مثل الكاميرات التي تحول النصوص الممسوحة ضوئيا من صفحات الكتب والمجلات إلى نص رقمي يمكن لقارئ الشاشة أن يتعرف عليه، وكذلك "السطور الالكترونية" التي تعرض محتوى شاشات الحواسيب والهواتف الذكية بكتابة برايل والاستفادة أيضا من طابعات برايل التي تقوم بطباعة النصوص والخرائط والصور

المجسمة من الحاسوب أو الهاتف الذكي بخط بريـل على الورق المقوى على غرار طابعات الحبر وتوفير هذه التقنيات في المعاهد المتخصصة ولدى الموظفين من هذه الشريحة.

✓ قيام هيئات التنظيم بالتعاون مع المجالس أو التنظيمات المحلية الفاعلة في المجتمع المدني التي تُعنى بشؤون ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بتحفيز أصحاب المواقع الإلكترونية الحكومية والرسمية ومؤسسات القطاع العام على ضرورة إنشاء مواقع إلكترونية ومحتوى تطبيقات للجوال يُمكن للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية النفاذ إليها بسهولة والاستفادة من محتواها، ووضع تسميات أو وصف دقيق للصور والأيقونات التي يتم نشرها على المواقع ليسهل تصفحها على الأشخاص المكفوفين وتيسير النفاذ إلى المحتوى التلفزيوني الرقمي، وما إلى ذلك، من أجل ضمان حقوقهم في الحصول على المعارف والمعلومات.

✓ دعوة مصممي التطبيقات بضرورة تسمية الأزرار والأيقونات التي تظهر في واجهة التطبيقات لكي تتمكن الوسائل المساعدة من التعرف عليها خدمة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة وتشجيع الجمهور على تقديم المساعدة لهذه الشريحة حول مسألة النفاذ إلى خدمات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

✓ دعوة هيئات التنظيم والمشغلين إلى المساهمة في إنشاء معاهد متخصصة في التكوين والتدريب المباشر أو عن بعد على التقنيات الحديثة " تلي سنتر " يسهل منالة ونفاذ ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات وفق برامج ومناهج تكوينية تُمنح للمستفيدين منها شهادات معتمدة تساعدهم على الولوج إلى سوق العمل وبناء القدرات وتكوين المكونين وتبادل الخبرات والتجارب وتشجيع البحث العلمي حول وسائل النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة.

✓ تشجيع وتمكين المشاركة الفعّالة للأشخاص من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، سواء كأفراد أو كمنظمات، في عملية صنع السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات ذات الصلة التي تؤثر فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال ضمان إمكانية الوصول إلى عملية التشاور والاجتماعات و/أو الدراسات الاستقصائية للأشخاص من ذوي الإعاقة.

✓ المشاركة النشطة في الدراسات المتصلة بإمكانية النفاذ إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع تنمية الاتصالات وقطاع تقييم الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية (القطاعات الثلاث في المنظمة العالمية للاتصالات) وتشجيع التمثيل الذاتي من فئة الأشخاص ذوي الإعاقة للتأكد من أن خبراتهم وآراءهم ووجهات نظرهم تؤخذ في الاعتبار في جميع أعمال لجان الدراسات.

✓ التنسيق بين هيئات التنظيم والمشغلين لنشر الوعي بين الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة حول قضايا النفاذ إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق تنظيم ورشات وبرامج تحسيسية يلعب فيها ذوو الإعاقة والاحتياجات الخاصة أدوارا أساسية باعتبارهم خبراء حقيقيين كل في مجاله ووضع استراتيجيات وطنية للاندماج الاجتماعي في الحياة النشطة وخاصة فيما يتعلق باستخدام وسائط النفاذ إلى الانترنت.

✓ مطالبة المصنعين بتكريس نوع من التمييز الإيجابي اعتمادا على بطاقة المعوق لدعم الوسائل المساعدة من أجهزة ذكية وحواسيب وبرمجيات لدعم ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة من أجل نفاذ أفضل إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ حمل المشغلين على مساعدة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة اعتمادا على بطاقة المعوق في تخفيف تكاليف المكالمات بمنح دقائق صوتية مجانية وتوفير ساعات تحميل أكثر من قبل شركات الاتصالات لذوي الإعاقة الكلامية والسمعية والإدراكية لاعتمادهم على فيديوهات تحتوي لغة الإشارة وهي مكلفة نسبيا، وإلزام المشغلين بإصدار العقود والفواتير والإعلانات بوسائل تمكن كل فئة من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى النفاذ إلى هذه الخدمات.

✓ توفير إمكانية النفاذ لخدمات الطوارئ بصورة مجانية وفورية عبر توفير تقنيات وخدمات الاتصالات التابعة وغيرها من سبل الاتصالات المتوفرة التي تراعي وتلائم حاجتهم وحالتهم الخاصة، وبوجه الخصوص ذوي الإعاقة السمعية والكلامية.

✓ تشجيع المصممين إلى إعداد خرائط رقمية للمدن الكبرى حتى يتسنى لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة استخدامها في أجهزة الملاحة التي لا تمكنهم من التنقل بكل حرية من نقطة إلى أخرى.

- ✓ مطالبة شركات البرمجة على إعداد قاموس رقمي بلغة الإشارة لكي تستفيد هذه الشريحة من الولوج إلى الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات و إعداد برامج تحول الكتابة الحبرية إلى لغة الإشارة.
- ✓ دعوة هيئات التنظيم والمشغلين إلى المساهمة في إصدار مجلة دورية متخصصة تتحدث عن الابتكارات والمستجدات في مجال التقنيات المساعدة لنفاذ ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إلى تكنولوجيات الاتصالات و المعلومات لمعرفة مدى التقدم الذي وصلت إليه هذه الشريحة في الدول العربية وتشجيع النجاحات التي تحققت.
- ✓ مطالبة هيئات التنظيم إلى المساهمة في إجراء مسح شامل بواسطة استبيان معتمد من لدن الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات من أجل الحصول على إحصائيات دقيقة وإنشاء قاعدة بيانات حديثة حول نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات، ومعرفة حجم الإعاقة ونوعيتها في العالم العربي بغية وضع سياسات واضحة المعالم سبيلا إلى تمكين هذه الفئة من المجتمع من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات والاستفادة منها.
- ✓ التعاون مع الدول الأعضاء من أجل جعل النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حقيقة واقعية للأشخاص من ذوي الإعاقة و الاحتياجات الخاصة، بمن فيهم الأشخاص من ذوي الإعاقة بسبب التَّقَدُّم بالعمر.