



خارج التغطية: تعزيز وصول الأشخاص ذوي
الإعاقة إلى خدمات الاتصالات في غزة بعد الحرب

فهرس المحتويات

4	المخلص التنفيذي
5	1.1. المقدمة
6	1.2. المنهجية
6	أولاً: البحث الوثائقي والتحليل الأدبي
6	ثانياً: المقابلات شبه المهيكلية مع أصحاب المصلحة
7	ثالثاً: الجلسات المجتمعية والمجموعات البؤرية
8	رابعاً: بناء السياسات ومصفوفات التنفيذ
9	الإطار النظري والقانوني
9	2.1. الاتصالات الدامجة: منظور حقوقي للأشخاص ذوي الإعاقة
9	2.1.1. الوصول إلى المعلومات كحق أصيل
9	2.1.2. الاتصالات بوصفها بنية تحتية إنسانية
10	2.1.3. الحاجة إلى تحول مفاهيمي وسياساتي
10	2.1.4. نحو اتصالات دامجة في غزة
10	2.2. القوانين الدولية المتعلقة بحق ذوي الإعاقة في الحصول على خدمات الاتصالات
10	2.2.1. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD, 2006)
11	المادة 21: حرية التعبير والرأي والحصول على المعلومات
11	المادة 11: حالات الخطر والطوارئ الإنسانية
11	2.2.2. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948)
12	2.2.3. العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (ICCPR, 1966)
12	2.2.4. العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (ICESCR, 1966)
12	2.2.5. خطة التنمية المستدامة 2030 (SDGs)
13	2.2.6. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs, 2011)
13	2.3. التشريعات والسياسات الفلسطينية المتعلقة بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الاتصالات
14	2.3.1. قانون حقوق المعوقين الفلسطيني رقم (4) لسنة 1999
14	2.3.2. قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم (3) لسنة 1996
16	السياسات المقارنة والتجارب الدولية في الوصول إلى خدمات الاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة
16	3.1. أوكرانيا: الاتصالات عبر الأقمار الصناعية في زمن الحرب
16	3.2. اليابان: نظام الإنذار المتعدد الوسائط (J-Alert)
17	3.3. بولندا: رعاية اللاجئين الأوكرانيين ذوي الإعاقة

18	3.4. ملخص الدروس المستفادة
20	تحليل واقع وصول ذوي الاعاقة لخدمات الاتصالات في قطاع غزة خلال الحرب
20	4.1. غياب خدمات الاتصالات أثناء الحرب والطوارئ:
21	4.2. انعدام وسائل تواصل بديلة أو ميسرة أثناء الأزمات:
21	4.3. فقدان الوصول إلى المعلومة للأشخاص ذوي الإعاقة:
22	4.4. غياب أدوات وتقنيات الاتصال المساعدة:
23	4.5. ضعف استخدام التكنولوجيا الرقمية في الطوارئ:
23	4.6. ضعف أو غياب قواعد البيانات وأنظمة المعلومات:
24	4.7. تهيمش ذوي الإعاقة في الإعلام والمعلومات والاتصال المؤسسي:
25	4.8. غياب التنسيق بين الجهات وتكرار العمل:
25	4.9. غياب الإشارات والإنذارات الملائمة (أوامر الإخلاء – رسائل الطوارئ):
26	4.10. الحاجة إلى منصات مخصصة وخدمات تواصل ملائمة:
27	4.11. أهمية التحول الرقمي والتوصيات:
28	السياسات المقترحة لضمان الوصول العادل والمنصف للأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات
28	5.1. قائمة السياسات المقترحة ضمن الإطار الوطني للاتصالات الدامجة:
28	5.1.1. دمج منظور الإعاقة في الأطر التنظيمية والسياسات الوطنية لقطاع الاتصالات.....
30	5.1.2. تعزيز البنية التحتية الاتصالية الميسرة والبديلة في أوقات الطوارئ.....
31	5.1.3. بناء منظومة إنذار مبكر شاملة وقابلة للتنفيذ.....
33	5.1.4. إنشاء نظام وطني لإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة وربطها بقطاع الاتصالات.....
34	5.1.5. تطوير قنوات اتصال مخصصة وميسرة للطوارئ.....
36	5.1.6. تعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة في صنع القرار في قطاع الاتصالات.....
37	5.1.7. تحفيز الابتكار المحلي في تقنيات الاتصالات الميسرة.....
38	5.1.8. بناء وعي مجتمعي ومبني حول الحق في الاتصال الشامل.....
40	5.1.9. تطوير شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص ومزودي الخدمة.....
42	5.2. مصفوفة التنفيذ:
42	5.3. مصفوفة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
44	الملاحق
44	ملحق رقم (1): قائمة المقابلات الشخصية
45	ملحق رقم (2): قائمة ورش العمل والجلسات المركزة

الملخص التنفيذي

تسلط هذه الورقة السياسية الضوء على أحد التحديات الحقوقية والتقنية التي برزت بوضوح خلال الحرب الإسرائيلية الأخيرة على قطاع غزة في أكتوبر 2023، والمتمثلة في ضعف وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات والمعلومات خلال الطوارئ. فمع انهيار البنية التحتية وتوقف شبكات الاتصال، برزت الحاجة إلى نظم بديلة ودامجة تتيح النفاذ إلى المعلومة والإنذار والخدمة، إلا أن غياب التخطيط الشامل، وندرة الأدوات المساعدة، وضعف جاهزية الجهات المعنية، ساهم في تفاقم عزلة هذه الفئة وتهميش احتياجاتها الأساسية.

ترتكز الورقة على مراجعة دقيقة للمرجعيات الدولية النازمة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مجال الاتصالات، وعلى رأسها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD)، التي تؤكد في مادتها (11 و21) على ضمان النفاذ إلى المعلومات في حالات الخطر، وتوفير وسائل اتصال ميسرة وشاملة. كما توظف الورقة التحليل القانوني للتشريعات الفلسطينية ذات الصلة، كقانون المعوقين رقم (4) لسنة 1999 وقانون الاتصالات رقم (3) لسنة 1996، لتبيان مواطن القصور في إدماج منظور الإعاقة ضمن أطر التنظيم القطاعي والجاهزية للطوارئ. وبالاستناد إلى مراجعة تجارب مقارنة، استعرض التقرير نماذج عملية من أوكرانيا واليابان وبولندا، أظهرت إمكانيات واقعية لتطوير خدمات اتصالية بديلة، كالاتصالات عبر الأقمار الصناعية، وأنظمة الإنذار المتعدد الوسائط، ومنصات الإبلاغ المخصصة. وقدّم التقرير من خلال هذه النماذج دروساً قابلة للتكييف في السياق الفلسطيني، خاصة فيما يتعلق بتطوير نظم إنذار مبكر شاملة، وتوفير قنوات اتصال بديلة في حالات الطوارئ، واعتماد البيانات الدقيقة كأساس للتدخلات العادلة.

أما في الجانب التحليلي الميداني، فقد وثقت الورقة جملة من التحديات التي واجهت الأشخاص ذوي الإعاقة في غزة خلال فترة الحرب، شملت: غياب التغطية الاتصالية، وانعدام الوسائل الميسرة، وفقدان الوصول إلى الإنذارات، وغياب الأدوات المساعدة، بالإضافة إلى ضعف استخدام التكنولوجيا الرقمية، وشح قواعد البيانات، وغياب التنسيق بين الجهات، وندرة الرسائل الطارئة أو أوامر الإخلاء القابلة للتنفيذ. وقد أبرزت هذه الفجوات الحاجة العاجلة إلى إعادة هيكلة النظام الاتصالي على أسس دامجة وشاملة. بناءً على هذا التحليل، تقترح الورقة إطاراً سياساتياً وطنياً لتطوير منظومة الاتصالات الدامجة في فلسطين، يتكوّن من تسعة محاور رئيسية تشمل:

1. دمج الإعاقة في الأطر التنظيمية والسياسات الوطنية.
2. تعزيز البنية التحتية الميسرة والبديلة في أوقات الطوارئ.
3. بناء نظام إنذار مبكر قابل للتنفيذ.
4. إنشاء نظام وطني لإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة.
5. تطوير قنوات اتصال مخصصة للطوارئ.
6. تعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة.
7. تحفيز الابتكار المحلي في تكنولوجيا الاتصالات المساعدة.
8. بناء وعي مجتمعي ومهني حول الاتصال الشامل.
9. تطوير شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص ومزودي الخدمة.

كما تقدم الورقة مصفوفة تنفيذ وسياسات مدعومة بمؤشرات أداء رئيسية (KPIs) قابلة للقياس، تهدف إلى ضمان تحويل السياسات إلى تدخلات عملية تؤسس لنظام اتصال فلسطيني أكثر عدالة، وشمولاً، ومرونة في مواجهة الأزمات.

في ظل الحروب والنزاعات الممتدة، يتجاوز الاتصال كونه خدمة تقنية ليغدو حقًا جوهريًا مرتبطًا بالنجاة والحماية والكرامة الإنسانية. وتُعد القدرة على الوصول إلى المعلومات والتواصل مع الآخرين، خاصة في لحظات الطوارئ، شرطًا أساسيًا لتأمين الاحتياجات الأساسية، وتفادي المخاطر، والمشاركة المجتمعية، والحصول على الدعم النفسي والخدمات المنقذة للحياة. بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، فإن هذا الحق غالبًا ما يُنتقص منه أو يُهمَّش بسبب غياب السياسات الدامجة، وانعدام الوسائل التكنولوجية الملائمة، وضعف استعداد مؤسسات الدولة والمجتمع لتوفير خدمات اتصال شاملة ومتاحة للجميع، دون استثناء.

لقد كشفت الحرب الإسرائيلية الأخيرة على قطاع غزة في أكتوبر 2023، وما تبعها من تدمير كبير للبنية التحتية، عن واقع اتصالي هش وغير شامل، حيث فقدت تغطية شبكات الاتصالات والإنترنت في مناطق واسعة، وانهارت أنظمة الطوارئ والإخلاء، وتضاءلت قدرة السكان – بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة – على الوصول إلى المعلومات الضرورية والإنذارات المبكرة، أو التعبير عن حاجاتهم، أو التواصل مع مزودي الخدمات. وبينما لجأ كثيرون إلى حلول بديلة أو شبكات أهلية، بقيت فئة ذوي الإعاقة أكثر تضررًا وعزلة، نتيجة غياب البدائل الميسرة، كأنظمة الصوت المعززة أو الرسائل النصية القابلة للتنفيذ أو قنوات الإبلاغ المخصصة.

ورغم أن القانون الدولي لحقوق الإنسان، بما فيه اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD)، يقر بحق الأفراد في حرية التعبير والحصول على المعلومات بوسائل مناسبة وميسرة، فإن سياسات الاتصالات الوطنية الفلسطينية ما تزال قاصرة عن تلبية متطلبات الدمج الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة. إذ تفتقر الأطر القانونية والتنظيمية إلى الالتزامات الصريحة تجاه هذه الفئة، ولا تتضمن خطط الطوارئ أو نظم الاستجابة أية آليات مخصصة للتواصل معهم خلال الكوارث. كما أن ضعف البنية التحتية الرقمية، والانقسام المؤسسي، وغياب التنسيق بين الجهات الفاعلة، فاقم من تحديات النفاذ إلى المعلومة، وزاد من عزلة هذه الفئة خلال الأزمة.

تأتي هذه الورقة السياسية لتسلط الضوء على أحد الأبعاد الأقل تناوُلًا في نقاشات الطوارئ والإعمار في غزة: حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول العادل والمنصف إلى خدمات الاتصالات، خصوصًا في أوقات النزاع والكوارث. وتسعى إلى فهم العوائق القانونية والتقنية والمؤسسية التي تحول دون تحقيق هذا الحق، واستكشاف التجارب الدولية التي قدمت نماذج مبتكرة في مجال الاتصال الشامل خلال الأزمات. كما تهدف الورقة إلى تقييم مدى جاهزية النظام الاتصالي الفلسطيني – من حيث البنية، والقانون، والسياسات، والموارد – لتبني مقاربات دامجة قادرة على حماية الفئات الأكثر هشاشة، وتعزيز مشاركتها الفاعلة في الحياة العامة.

تنطلق الورقة من تحليل للمرجعيات الدولية ذات الصلة، وعلى رأسها الاتفاقيات والمعاهدات الدولية لحقوق الإنسان، وكذلك التشريعات والسياسات الفلسطينية في قطاعي الاتصالات وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. كما تقدم مراجعة مقارنة لتجارب دولية مختارة (مثل أوكرانيا، واليابان، وبولندا)، تعرض كيف تمكنت هذه الدول من تطوير أنظمة اتصال مرنة وقابلة للتنفيذ رغم ظروف النزاع أو الأزمات. وفي الجزء التحليلي، توثق الورقة واقع الإعاقة والاتصالات في قطاع غزة بعد الحرب، من خلال تحليل فجوات الوصول إلى المعلومة، والقصور في أدوات وتقنيات التواصل الميسرة، وضعف قواعد البيانات، وغياب منصات الطوارئ الملائمة.

وتختتم الورقة بحزمة سياساتية مقترحة لتأسيس إطار وطني للاتصالات الدامجة في فلسطين، يشمل تسعة محاور استراتيجية تبدأ من دمج الإعاقة في السياسات التنظيمية، وتطوير بنية تحتية بديلة، وإنشاء أنظمة إنذار مبكر قابلة للتنفيذ، وصولًا إلى تعزيز الابتكار المحلي، وتفعيل الشراكات مع القطاع الخاص، وبناء الوعي المجتمعي حول الحق في الاتصال الشامل. كما تقدم الورقة مصفوفة تنفيذ عملية ومؤشرات أداء قابلة للقياس، بهدف تحويل الرؤية السياسية إلى تدخلات ملموسة تحقق الأثر المرجو وتضمن ألا يُترك أحد خلف الركب.

تم تطوير المنهجية البحثية لتستجيب لطبيعة الموضوع المركب المرتبط بوصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى بنية تحتية دامجة وأمنة في قطاع غزة خلال الحرب وما بعدها. انطلقت الورقة من فرضية مركزية مفادها أن غياب المواءمة الشاملة في تخطيط وتنفيذ البنية التحتية يزيد من هشاشة هذه الفئة، ويقوّض حقهم في الحياة. من هنا، كان لا بد من تبني نهج بحثي شامل، نوعي وتشاركي، يجمع بين التحليل النظري ومصادر الأدلة الميدانية، لضمان صياغة سياسات قائمة على الواقع، وقابلة للتطبيق في السياق الفلسطيني، وخاصة في ظل ما يمر به قطاع غزة من دمار واسع ومعقد. وبناء على ذلك فقد اعتمدت الورقة منهج متعدد الأدوات، يجمع بين البحث المكتبي والتحليل الأدبي، والاستقصاء الميداني عبر مقابلات عميقة، وجلسات مجموعات مركزة، وورش عمل تشاركية مع أصحاب المصلحة. كما تضمن التحليل مراجعة للسياسات الوطنية وخطط الإعمار والاستجابة الإنسانية. وقد امتد تنفيذ البحث حتى يونيو 2025، وغطى مختلف محافظات قطاع غزة، بما في ذلك المناطق الأشد تضرراً من الحرب.

أولاً: البحث الوثائقي والتحليل الأدبي

مثّل التحليل النظري نقطة الانطلاق الأساسية لبناء الإطار المفاهيمي والمنهجي لهذه الورقة السياسية. فقد أتاح هذا التحليل وضع تعريفات دقيقة للمفاهيم المركزية ذات الصلة، مثل "البيئة الدامجة"، و"إمكانية الوصول"، و"البنية التحتية الآمنة"، و"حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في أوقات الأزمات والطوارئ"، خاصة في ظل الأوضاع المتغيرة التي فرضتها الحرب على قطاع غزة. واعتمدت عملية التحليل الوثائقي على مراجعة منهجية لمجموعة واسعة من الوثائق المرجعية، التي تنوعت بين الإصدارات القانونية، والدراسات الأكاديمية، والتقارير الأممية، والسياسات الوطنية. شملت هذه المراجعة تحليل الاتفاقيات الدولية ذات الصلة، وعلى رأسها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بوصفها المرجعية القانونية الأهم عالمياً في هذا المجال، واتفاقيات القانون الدولي الإنساني، التي تهتم بضمان حماية الفئات الهشة خلال النزاعات، ومنها الأشخاص ذوو الإعاقة. بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل التوصيات والإصدارات الصادرة عن منظمات أممية، من أبرزها منظمة الصحة العالمية، والتي تناولت جميعها أهمية دمج احتياجات ذوي الإعاقة في مراحل التخطيط للطوارئ، والاستجابة الإنسانية، وإعادة الإعمار، بما يتفق مع مبادئ الشمول والكرامة الإنسانية. أما على المستوى الوطني، فقد شملت المراجعة القوانين الفلسطينية ذات الصلة، وفي مقدمتها قانون رقم 4 لسنة 1999 بشأن حقوق المعوقين، والقرارات الحكومية المختلفة المتعلقة بالبنية التحتية بقطاعاتها المختلفة، والإسكان، وإعادة الإعمار. والتقارير الصادرة عن المؤسسات الحكومية وغير الحكومية حول أضرار الحرب الأخيرة، ومدى تأثير الخدمات العامة ومرافق البنية التحتية، خاصة تلك التي تخدم الأشخاص ذوي الإعاقة.

ثانياً: المقابلات شبه المهيكلية مع أصحاب المصلحة

شكلت المقابلات شبه المهيكلية إحدى الأدوات الرئيسية المعتمدة في هذه الورقة لجمع البيانات النوعية، لما توفره من مساحة تفاعلية تسمح بالتعمق في تجارب الفاعلين والخبراء، وفهم رؤاهم حول واقع وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى بنية تحتية دامجة وأمنة في قطاع غزة بعد الحرب. وقد هدفت هذه المقابلات إلى توثيق شهادات حيّة من الميدان، واستكشاف أوجه القصور والفرص المتاحة، وفهم طبيعة التنسيق المؤسسي، ومدى إدماج قضايا الإعاقة في الاستجابة الطارئة وجهود إعادة الإعمار. جرى تصميم أداة المقابلة انطلاقاً من أربعة أهداف أساسية: أولاً، رصد تجارب الجهات المعنية في التعامل مع قضايا الإعاقة أثناء النزوح أو تقديم الخدمات العامة، وثانياً، تسليط الضوء على أوجه القصور في البنية التحتية والتخطيط، وثالثاً، جمع أمثلة على الممارسات الجيدة أو المبادرات المحلية التي حاولت معالجة بعض الفجوات، ورابعاً، تقييم مستوى التنسيق القائم بين المؤسسات المختلفة، وقدرتها على دمج معايير الدمج والوصول في السياسات والبرامج. وقد تم إجراء 34 مقابلة مع نخبة من أصحاب المصلحة، شملت مسؤولين حكوميين، وممثلين عن بلديات ومؤسسات محلية ودولية، إضافة إلى خبراء متخصصين في مجالات الصحة العامة، التأهيل، البنية التحتية، الدعم النفسي، التعليم، الاتصالات، والدفاع المدني. كما ضُمَّت العينة عدداً من الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم، أو

ممثلين عن منظماتهم، ما أتاح استحضار صوت الفئة المستهدفة بشكل مباشر، وربط التحليل بالواقع المعيشي الحقيقي. وقد روعي في اختيار العينة التنوع الجغرافي (شمال، وسط، جنوب القطاع) والوظيفي والمؤسسي، لضمان تمثيل منصف وشامل لمختلف الفاعلين. من أبرز الجهات التي شاركت في المقابلات: وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة الصحة، شركة توزيع الكهرباء، بلدية جباليا، بلدية النصيرات، نقابة العلاج الطبيعي، نقابة السمعيات، جمعية المعاقين حركيا، الاتحاد العام للمعاقين الفلسطينيين، جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل، جامعة الأقصى، مركز العقل والجسم، بالإضافة إلى منظمات دولية مثل الصليب الأحمر الدولي، إنقاذ الطفل، والمجلس النرويجي للاجئين. كما تم إشراك ممثلين عن المؤسسات الخدمية والبنى التحتية مثل مصلحة مياه الساحل ومجموعة الاتصالات الفلسطينية. وقد وفّرت هذه التعددية في الجهات زوايا تحليلية متكاملة، غنية بتجارب ميدانية ووجهات نظر متقاطعة.

نفذت المقابلات خلال الفترة الممتدة من فبراير وحتى مايو 2025، باستخدام وسائل متعددة وفقاً لظروف كل مشارك. تم إجراء بعض اللقاءات وجهًا لوجه في مواقع المؤسسات أو منازل الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما تم اعتماد المكالمات الهاتفية أو تطبيقات الانترنت في حالات أخرى. تم توثيق جميع المقابلات صوتيًا وكتابيًا بعد أخذ الموافقة من المشاركين، والتأكيد على سرية البيانات. اعتمدت أداة المقابلة على دليل شبه مرّن، تضمن محاور رئيسية حول مدى مواءمة البنية التحتية في مجالات السكن، المرافق العامة، الخدمات الصحية، المؤسسات التعليمية، شبكات الطرق والنقل، آليات الإخلاء في حالات الطوارئ، والتخطيط العمراني والاتصالات والكهرباء والطاقة ومواضيع مرتبطة. وقد تم تشجيع المشاركين على طرح أمثلة واقعية، وتقديم توصيات مستندة إلى خبراتهم أو تجربتهم المؤسسية. عقب الانتهاء من جمع البيانات، تم تحليل المضامين النوعية للمقابلات باستخدام منهج تحليل المحتوى، بهدف استخراج الأنماط المتكررة، والكشف عن القضايا الأكثر حضورًا، والمواقف المشتركة أو المتباينة بين الجهات المختلفة. وقد تم تصنيف الشهادات بحسب المحاور القطاعية المعتمدة في الورقة، ما ساعد على تعزيز التحليل الميداني ببيانات دقيقة ومباشرة، مدعومة بتجارب واقعية وشهادات من قلب الأزمة. يمكن الاطلاع على قائمة تفصيلية بأسماء المشاركين والمؤسسات ضمن ملحق (1): قائمة المقابلات.

ثالثًا: الجلسات المجتمعية والمجموعات البؤرية

في إطار توسيع قاعدة المشاركة المجتمعية وتوثيق تجارب الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية بشكل مباشر، اعتمدت الورقة على تنظيم سلسلة من الجلسات المجتمعية المركزة والمجموعات البؤرية، والتي شكلت أحد الأعمدة النوعية الرئيسة في جمع البيانات. خلال شهري مارس وأبريل 2025، تم عقد سبع جلسات بؤرية معمقة موزعة جغرافيا على مختلف مناطق قطاع غزة (غزة، الشمال، الوسطى، خان يونس، رفح)، بالتعاون مع مؤسسات محلية، مما أتاح الوصول إلى مشاركين من خلفيات اجتماعية متنوعة، ومن فئات عمرية مختلفة، بما في ذلك نساء، وأطفال، ومسنين، وأشخاص ذوي إعاقات حسية أو حركية. كما تمت مراعاة إشراك مقدمي الرعاية والأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز الإيواء أو المؤسسات الصحية. هدفت هذه الجلسات إلى رصد الانطباعات والمشاكل الفعلية التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في التنقل، والسكن، والوصول إلى المرافق الحيوية، وكذلك سبر وجهات نظرهم حول مدى أمان البيئة المحيطة بهم في أوقات الحرب أو النزوح. وقد أظهرت هذه النقاشات تباينات مهمة بين المناطق، كما كشفت عن تجارب محلية متكررة تُمكن من صياغة مؤشرات اجتماعية غنية وواقعية. إضافة إلى ذلك، تم تنفيذ عدد من ورش العمل المجتمعية بلغ مجموعها سبع ورش عمل رئيسية عقدت في مواقع مختلفة من قطاع غزة، وجمعت بين ممثلين عن المجتمع المدني، ومؤسسات حكومية، وأشخاص ذوي إعاقة، وعاملين في قطاع الخدمات والإغاثة، إضافة إلى خبراء ميدانيين. وتنوّعت هذه الورش من حيث هدفها، فبينما تم تخصيص بعض الورش لاستكشاف الاحتياجات والاشكاليات الخاصة (مثل ورشة تحديد احتياجات الأطفال من ذوي الإعاقة)، خُصصت ورش أخرى لمراجعة نتائج التحليل، واختبار صلاحية التوصيات المقترحة قبل بلورتها في صيغتها النهائية، كما في الورشة الختامية لعرض النتائج ومناقشتها. تم توثيق محاضر الجلسات وورش العمل، وتحليل محتواها

للاستفادة منه فيما يتعلق بتحديد أولويات التدخل، والثغرات في سياسات الوصول، والانطباعات المجتمعية حول البنية التحتية والخدمات في أوقات الطوارئ. وسمح هذا النهج التشاركي بخلق سياق أكثر إنصافاً للنتائج، من خلال وضع أصوات المتأثرين في صلب عملية التحليل وصياغة السياسات. يمكن الاطلاع على قائمة تفصيلية بورش العمل والجلسات المركزة ملحق (2).

رابعاً: بناء السياسات ومصفوفات التنفيذ

استندت عملية بناء التوصيات السياسية في هذه الورقة إلى منهج استنتاجي مركب، يجمع بين التحليل الأدبي، والمعطيات الميدانية المستخلصة من أدوات البحث النوعي، إضافة إلى قراءة نقدية للواقع التنفيذي والسياساتي في قطاع غزة. وقد جرى تصميم هذه المرحلة بما يراعي خصوصية السياق الفلسطيني، وما يعتريه من تعقيدات سياسية واقتصادية، وحدود في الموارد والإمكانات، مع الحفاظ على الانسجام التام مع المعايير الدولية ومبادئ حقوق الإنسان، وبشكل خاص تلك المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ وما بعدها. تم تطوير التوصيات بناءً على تحليل شامل لنتائج أدوات جمع المعلومات والتحليل السابقة، كما تم تنظيم ورشتان تحليليتان لمناقشة النتائج الأولية، واستخلاص الملاحظات والتغذية الراجعة من المشاركين، قبل الوصول إلى الورشة الختامية التي عُرضت فيها النتائج والتوصيات على طيف واسع من أصحاب العلاقة والجهات الفاعلة. وجرى تحليل هذه المخرجات باستخدام منهج (Thematic Analysis)، الذي مكن من استخلاص أنماط التكرار في الفجوات والاحتياجات. وقد أفضى هذا التحليل إلى إنتاج حزمة توصيات سياسية ممنهجة، صيغت ضمن مصفوفات منظمة، تغطي محاور رئيسية تمثل أبعاد التدخل الأساسية.

2.1. الاتصالات الدامجة: منظور حقوقي للأشخاص ذوي الإعاقة

يعد الوصول إلى خدمات الاتصالات حقًا أساسيًا يُمكن الأفراد من ممارسة حرياتهم الأساسية، وعلى رأسها حرية التعبير، والحصول على المعلومات، والمشاركة في الحياة العامة. بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، لا يمثل الاتصال مجرد وسيلة تكنولوجية، بل هو بوابة للكرامة، والنجاة، والتمكين، خصوصًا في أوقات الطوارئ والنزاع. ومع ذلك، غالبًا ما يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة حواجز بنيوية وتقنية ومجتمعية تحول دون حصولهم على خدمات الاتصال على قدم المساواة مع الآخرين. إن الإعاقة لا تُفهم في إطارها الحقوقي الحديث كمجرد عجز فردي، بل كنتيجة للتفاعل بين الشخص وبيئة غير مهيأة. وهذا المفهوم، الذي تتبناه اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD)، يشكل منطلقًا أساسيًا لفهم التحديات المتعلقة بالاتصال في سياق الإعاقة. فغياب البدائل السمعية أو البصرية أو التكنولوجية المناسبة في نظم الاتصال يشكل حاجزًا يعادل في خطورته غياب الخدمة ذاتها.

2.1.1. الوصول إلى المعلومات كحق أصيل

تنص المادة 21 من اتفاقية CRPD على ضرورة تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من "ممارسة حرية التعبير والرأي، بما في ذلك حرية التماس المعلومات والأفكار وتلقاها ونقلها، على قدم المساواة مع الآخرين، من خلال جميع أشكال الاتصال". كما تؤكد المادة 11 من الاتفاقية على وجوب حماية الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ والنزاعات، من خلال ضمان الوصول إلى الإنذار المبكر والمعلومات المنقذة للحياة¹. وفي السياق ذاته، تُقر الإعلانات والعهد الدولية – كالإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والعهدين الدوليين للحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية – بحق كل إنسان في الوصول إلى المعلومات، والمشاركة في الحياة العامة، دون تمييز². ويأتي هدف التنمية المستدامة رقم 9 (SDG 9) ليؤكد على دور البنى التحتية والتكنولوجيا في تعزيز الشمول الرقمي والاتصال المنصف³.

2.1.2. الاتصالات بوصفها بنية تحتية إنسانية

تُعد خدمات الاتصالات – لا سيما في أوقات النزاع والطوارئ – جزءًا لا يتجزأ من البنية التحتية الإنسانية. فالوصول ليس مجرد رفاه تقني، بل أداة أساسية للإنذار المبكر، وتنسيق الإغاثة، والحفاظ على الروابط الاجتماعية والعائلية، والوصول إلى الخدمات الصحية والدعم النفسي⁴. وفي حالة الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن غياب التصميم الشامل والتقنيات المساعدة في خدمات الاتصالات يضاعف من هشاشتهم، ويحول دون مشاركتهم الفاعلة في الجهود المجتمعية، أو حتى استجابتهم لمخاطر محدقة⁵. لقد أظهرت تجارب دولية – مثل أوكرانيا أثناء الحرب، واليابان في نظام الإنذار – J-Alert – أهمية وجود نظم اتصالات متعددة الوسائط، تأخذ في الاعتبار التنوع البشري، بما في ذلك الاحتياجات السمعية والبصرية والحركية والمعرفية. كما بيّنت دروس التعامل مع

¹ United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), Article 9. Available at:

<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

² الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948)، متاح على: <https://www.un.org/ar/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

³ الأمم المتحدة، أهداف التنمية المستدامة، الهدف 9، متاح على: <https://sdgs.un.org/goals/goal9>

⁴ International Telecommunication Union (ITU). (2020). Role of Telecommunications in Humanitarian Emergencies. Available at: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/default.aspx>

⁵ United Nations Enable. Accessible Communication and the Built Environment. Available at: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-9-accessibility.html>

اللاجئين ذوي الإعاقة من أوكرانيا في بولندا أهمية توفير قنوات اتصال بديلة تُمكن الأشخاص من تلقي الخدمات والمساعدة والمعلومات.

2.1.3. الحاجة إلى تحول مفاهيمي وسياساتي

إن بناء قطاع اتصالات دامج لا يقتصر على إضافة بعض التسهيلات أو التطبيقات، بل يتطلب تحولاً بنيوياً في طريقة تصميم وتشغيل نظم الاتصالات. ويبدأ ذلك من الاعتراف بأن الاتصال الشامل هو حق لا امتياز، ويستمر بتضمين متطلبات الوصول في الأطر التنظيمية، والبنى التحتية، وخطط الطوارئ، والنماذج الرقمية، والتعليمات الأمنية. ويُعد تبني مبدأ "التصميم الشامل" في كل مراحل دورة الاتصال (من الإنتاج إلى البث إلى الاستجابة الطارئة) حجر الأساس لضمان ألا يُترك أحد خلف الركب⁶، وخاصة البيئات الهشة مثل غزة.

2.1.4. نحو اتصالات دامجة في غزة

أثبتت الوقائع أن غياب نظم اتصالات دامجة أثناء الحروب والكوارث يؤدي إلى تهديد خطير للأشخاص ذوي الإعاقة، وحرمانهم من حقهم في النجاة والمعلومة والتواصل مع العالم. ومع تسارع التحول الرقمي، تزداد الفجوة الرقمية والاجتماعية إن لم تُعالج من خلال سياسات واستثمارات موجهة. ومن هنا، فإن الإطار النظري للورقة يستند إلى مفهوم الاتصالات كحق إنساني شامل، مرتبط بالكرامة، والحماية، والمشاركة. ويمتد ليشمل البعد القانوني والمؤسسي، مستنداً إلى المعايير الدولية، والممارسات الفضلى، والواقع الفلسطيني، كمقدمة لبناء نموذج سياساتي جديد يقوم على الشمول، والابتكار، والعدالة الرقمية.

2.2. القوانين الدولية المتعلقة بحق ذوي الإعاقة في الحصول على خدمات الاتصالات

يشكل الوصول إلى المعلومات وخدمات الاتصال حقاً أساسياً للأشخاص ذوي الإعاقة، وقد حظي هذا الحق باهتمام واسع في التشريعات الدولية باعتباره جزءاً لا يتجزأ من حقوق الإنسان. وتزداد أهمية هذا الحق في أوقات الحروب والكوارث الإنسانية، إذ يرتبط بسلامة الأفراد وقدرتهم على التواصل وطلب المساعدة. وقد أُرست الاتفاقيات الدولية أُسساً قانونية واضحة تلزم الدول الأطراف باتخاذ التدابير اللازمة لضمان وصول ذوي الإعاقة إلى وسائل الاتصال، لا سيما تلك القابلة للتنفيذ والملائمة لاحتياجاتهم المتنوعة⁷.

2.2.1. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD, 2006)

تُعد اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المرجعية الأساسية التي تؤطر بشكل مباشر حق الوصول إلى الاتصالات والمعلومات⁸. وتُبرز الاتفاقية هذا الحق من خلال عدة مواد محورية:

• المادة 9: إمكانية الوصول

تنص على التزام الدول الأطراف بضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع الآخرين إلى "البيئة

⁶ World Health Organization (WHO). (2011). World Report on Disability. Geneva: WHO. Available at: <https://www.who.int/publications/i/item/world-report-on-disability>

⁷ Wikipedia contributors, "Convention on the Rights of Persons with Disabilities," Wikipedia, The Free Encyclopedia, last modified 2015,

https://en.wikipedia.org/wiki/Convention_on_the_Rights_of_Persons_with_Disabilities

⁸ Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR), Text of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006, <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

المادية، ووسائل النقل، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك نظم المعلومات والاتصالات وخدماتها الأخرى". وتطالب المادة بتحديد العقبات وإزالتها، مع التركيز على التكنولوجيا المساعدة ووسائل الاتصال البديلة.

"التمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال، والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، في المناطق الحضرية والريفية على السواء.

المادة 21: حرية التعبير والرأي والحصول على المعلومات

تؤكد على التزام الدول بتوفير معلومات للأشخاص ذوي الإعاقة "في الوقت المناسب وبدون تكلفة إضافية"، وبالصيغ المناسبة، ومنها لغة الإشارة، وطريقة برايل، والتواصل المعزز والبديل، والوسائل التكنولوجية الملائمة.

"تتخذ الدول الأطراف جميع التدابير المناسبة التي تكفل ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في حرية التعبير والرأي، بما في ذلك الحق في طلب معلومات وأفكار، وتلقيها، والإفصاح عنها، على قدم المساواة مع الآخرين، وعن طريق جميع وسائل الاتصال التي يختارونها بأنفسهم"

المادة 11: حالات الخطر والطوارئ الإنسانية

تلزم الدول باتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان حماية الأشخاص ذوي الإعاقة وسلامتهم في حالات النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية وغيرها، وهو ما يتضمن بالضرورة إيصال معلومات الطوارئ والإنذار المبكر بصيغ مفهومة وميسرة.

"تتعهد الدول الأطراف وفقاً لمسؤولياتها الواردة في القانون الدولي، بما فيها القانون الإنساني الدولي وكذلك القانون الدولي لحقوق الإنسان، باتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان حماية وسلامة الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الخطر، بما في ذلك حالات النزاع المسلح والطوارئ الإنسانية والكوارث الطبيعية".

تؤكد هذه المواد مجتمعة أن حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى خدمات الاتصالات والمعلومات هو التزام قانوني دولي، ويجب أن يكون جزءاً أساسياً من السياسات الوطنية، خاصة في أوقات الأزمات والطوارئ.

2.2.2. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948)

يُعتبر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1948 حجر الزاوية في منظومة حقوق الإنسان الدولية، حيث يرسخ مبادئ الحقوق الأساسية التي لا يجوز التنازل عنها أو انتهاكها تحت أي ظرف. وعلى الرغم من طبيعته العامة وشموليته، فإن الإعلان يشكل مرجعاً قانونياً وأخلاقياً أساسياً يُستند إليه في حماية حقوق جميع الأفراد بلا استثناء، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة. تُبرز المادة 19 من الإعلان حق كل فرد في حرية الرأي والتعبير، والتي تشمل بشكل واضح وصريح:

"لكل شخص الحق في حرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء دون تدخل، واستقاء الأنباء والأفكار وتلقيها وإذاعتها بأي وسيلة كانت".⁹

هذا النص يؤكد ضمناً شمولية الحقوق الممنوحة، حيث يُعتبر استبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى وسائل الإعلام أو خدمات الاتصالات انتهاكاً صريحاً لهذا الحق الأساسي. ومن ثم، فإن ضمان تمكين ذوي الإعاقة من المشاركة الكاملة والمتساوية

⁹ الأمم المتحدة، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، المادة 19، 1948، متاح على: <https://www.un.org/ar/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

في مجال الإعلام والاتصال ليس فقط مطلباً إنسانياً وأخلاقياً، بل هو أيضاً التزام قانوني دولي ينبثق من المبادئ العامة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

2.2.3. العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (ICCPR, 1966)

يُعتبر العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، الصادر عام 1966، من أهم المعاهدات الدولية التي تكفل حماية الحقوق الأساسية للأفراد، لا سيما حق حرية التعبير وتلقي المعلومات. وتنص المادة 19 من العهد على ما يلي:

"لكل فرد حق في حرية التعبير، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء دون تدخل، والحصول على المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها بأي وسيلة كانت، دون عوائق."¹⁰

في سياق حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، يُلزم هذا النص الدول الأطراف بتكثيف وسائل الاتصال الرسمية لتكون متاحة وشاملة لجميع الأفراد، دون أي تمييز أو استثناء على أساس الإعاقة. ويعني ذلك ضرورة إزالة الحواجز التقنية والمادية التي تحول دون وصول ذوي الإعاقة إلى المعلومات، وضمان توفير بدائل مناسبة مثل لغة الإشارة، والكتابة بطريقة برايل، والتقنيات المساعدة الأخرى، بما يضمن لهم المشاركة الكاملة والمتساوية في الحياة المدنية والاجتماعية.

2.2.4. 3.1.4 العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (ICESCR, 1966)

يُعد العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الصادر عام 1966، إطاراً قانونياً دولياً مهماً يضمن حقوق الأفراد في مجالات متعددة تشمل التعليم، والصحة، والثقافة، والتقدم العلمي. وتؤكد المادة 15 من العهد على حق كل فرد في: "التمتع بمنافع التقدم العلمي وتطبيقاته."¹¹

في سياق حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، يشمل هذا الحق الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في مجال الاتصالات، مثل الإنترنت، والتطبيقات الذكية، والأنظمة الصوتية والمرئية المساعدة. وتوفر هذه التقنيات وسائل فعالة تمكن ذوي الإعاقة من التواصل مع المجتمع بشكل كامل، والوصول إلى الخدمات الطارئة والمعلومات الحيوية التي تنقذ الأرواح. ومن ثم، فإن ضمان توفير هذه التكنولوجيات وتيسير استخدامها يشكل جزءاً أساسياً من التزامات الدول في إطار تنفيذ العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

2.2.5. خطة التنمية المستدامة 2030 (SDGs)

على الرغم من أن خطة التنمية المستدامة 2030 (SDGs) لا تحمل طابعاً ملزماً قانونياً، إلا أنها تمثل إطاراً دولياً أخلاقياً وتوجهماً شاملاً لتعزيز التنمية الشاملة والمستدامة على مستوى العالم¹². وتحتوي الخطة على مجموعة من الأهداف التي ترتبط بشكل مباشر بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وتدعم تمكينهم في مختلف المجالات، لا سيما في مجال الاتصالات والتكنولوجيا. ومن بين هذه الأهداف، تبرز الأهداف التالية كعناصر رئيسية ذات صلة وثيقة:

¹⁰ الأمم المتحدة، العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، المادة 19، 1966، متاح على:

<https://www.ohchr.org/ar/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

¹¹ الأمم المتحدة، العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، المادة 15، 1966، متاح على:

<https://www.ohchr.org/ar/professionalinterest/pages/cescr.aspx>

¹² الأمم المتحدة، خطة التنمية المستدامة 2030، الأهداف العالمية، متاح على: <https://sdgs.un.org/goals>

الهدف 9: الابتكار والبنية التحتية: يركز هذا الهدف على تعزيز البنية التحتية وتطوير الابتكار، بما في ذلك تحسين الوصول إلى تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وهو أمر حيوي لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة الفعالة في المجتمع.

الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة: يسعى هذا الهدف إلى تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية، بما يشمل إزالة الحواجز التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان حصولهم على فرص متساوية في الوصول إلى الخدمات والموارد.

الهدف 11: مدن ومجتمعات شاملة وأمنة للجميع: يهدف إلى بناء بيئات حضرية تضمن الشمولية والسلامة لجميع السكان، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال توفير وسائل اتصال وخدمات ملائمة تيسر تنقلهم وتواصلهم.

الهدف 17: تعزيز الشراكات لتحقيق التنمية: شجع هذا الهدف على تعزيز التعاون الدولي والشراكات بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، بما في ذلك تبادل التقنيات والموارد المتعلقة بالاتصالات والمعلومات، لدعم تحقيق التنمية المستدامة الشاملة.

تُعد هذه الأهداف بمثابة خارطة طريق أخلاقية وتوجيهية للدول والمؤسسات، لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان تمكينهم الكامل في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا، ضمن سياق التنمية المستدامة العالمية.

2.2.6. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs, 2011)

تُعد المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، الصادرة عام 2011، إطاراً دولياً معترفاً به لتعزيز مسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان ضمن أنشطتها التجارية. وتُلزم هذه المبادئ جميع الشركات، بما في ذلك شركات الاتصالات والإنترنت، باتخاذ إجراءات فعالة لضمان عدم انتهاك حقوق الإنسان، لا سيما حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة¹³.

في هذا السياق، تفرض المبادئ التوجيهية على الشركات واجب توفير خدمات اتصالات قابلة للتنفيذ ومتاحة لجميع المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، مع ضمان عدم التمييز الرقمي أو استبعاد أي فئة من الوصول إلى هذه الخدمات الحيوية. كما تشجع على تبني ممارسات تجارية مسؤولة تضمن الشمولية والعدالة الرقمية، مما يعزز من قدرة ذوي الإعاقة على المشاركة الكاملة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية.

تؤكد مجمل النصوص الدولية على أن الاتصالات حق أساسي غير قابل للتجزئة، ويجب أن يُتاح بشكل ميسر لجميع الأفراد، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وبخاصة في أوقات الطوارئ. ويفرض هذا الإطار القانوني التزاماً واضحاً على الدول ومزودي خدمات الاتصالات لضمان تطوير تقنيات قابلة للتنفيذ، وإيصال المعلومات الحساسة بوسائل بديلة تشمل كافة أنواع الإعاقة، كشرط جوهري لحماية الحياة والكرامة والمساواة.

2.3. التشريعات والسياسات الفلسطينية المتعلقة بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الاتصالات

رغم التقدم النسبي الذي شهدته البيئة القانونية الفلسطينية في الاعتراف بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن الإطار التشريعي لا يزال يعاني من قصور واضح في معالجة قضايا الاتصال والإعلام والتكنولوجيا من منظور الإعاقة. فالحق في الوصول إلى خدمات الاتصالات، وتكنولوجيا المعلومات، والمشاركة في الحياة الرقمية لا يزال غائباً أو غير مفصّل بالشكل الكافي في القوانين

¹³ الأمم المتحدة، المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، 2011، متاح على: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_ar.pdf

الفلسطينية، خصوصاً في سياق الأزمات والطوارئ. ويُستعرض في هذا الفصل أبرز القوانين والسياسات الفلسطينية ذات العلاقة، مع تسليط الضوء على جوانب النقص أو الحاجة للتطوير.

2.3.1. قانون حقوق المعوقين الفلسطيني رقم (4) لسنة 1999

يُعد قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999 الإطار التشريعي الأول والوحيد المتخصص في حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين. ينص القانون في المادة 2 على التزام الدولة بـ"توفير كافة الحقوق والخدمات للأشخاص المعوقين دون تمييز"¹⁴. كما يؤكد على حق المعوق في التمتع بالحياة الحرة والعيش الكريم، والمشاركة في المجتمع، مع تحمل واجبات تتناسب مع قدراته.

رغم هذه النصوص العامة، فإن القانون لم يتضمن أحكاماً مباشرة أو صريحة تتعلق بتوفير خدمات الاتصالات أو تكنولوجيا المعلومات، أو ضمان النفاذ الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة. كما لم يشر إلى آليات لضمان إيصال المعلومات في حالات الطوارئ أو استخدام وسائل بديلة للاتصال، وهو ما يمثل فجوة تشريعية مهمة في ظل التطور التكنولوجي والحاجة المتزايدة لتمكين ذوي الإعاقة من الوصول إلى هذه الخدمات الحيوية.

تنص المادة 17 من القانون على أن "تعمل وزارة الاتصالات على توفير التسهيلات اللازمة لتمكين المعوقين من استخدام أجهزة ومعدات ومرافق الاتصالات"¹⁵، إلا أن هذه المادة تفتقر إلى تفاصيل تنفيذية واضحة أو آليات رقابية لضمان التطبيق الفعلي.

كما تنص مواد أخرى على مواءمة الأماكن العامة لتسهيل حركة المعوقين، وتوفير بيئة تعليمية وتأهيلية مناسبة، ولكنها لا تغطي بشكل كافٍ الجوانب الرقمية والاتصالية التي أصبحت ضرورية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة في العصر الحديث¹⁶.

يبرز من مراجعة التشريعات الفلسطينية الحالية الحاجة الملحة إلى تحديث وتطوير القوانين والسياسات لتشمل حقوق الوصول إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل واضح ومفصل. كما يتطلب الأمر وضع آليات تنفيذية ورقابية لضمان النفاذ الرقمي الشامل، خاصة في حالات الطوارئ والأزمات، بما يتوافق مع المعايير والاتفاقيات الدولية ذات الصلة.

2.3.2. قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم (3) لسنة 1996

يُعتبر هذا القانون الإطار القانوني الأساسي لتنظيم قطاع الاتصالات في فلسطين¹⁷. ورغم شمولية أحكامه في تنظيم منح التراخيص، إدارة الترددات، ومراقبة خدمات الاتصالات، إلا أنه يفتقر بشكل كامل إلى أي نصوص أو مواد تتعلق بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أو الالتزامات الخاصة بتوفير خدمات اتصالات ميسرة وقابلة للنفاذ لهم. لا يحتوي القانون على أي تنظيم لتكثيف خدمات الاتصالات العامة لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية أو البصرية، ولا يضمن النفاذ إلى الإنترنت أو الرسائل العاجلة باستخدام لغات ووسائط بديلة. كما لا يفرض على مزودي الخدمات توفير خطوط أو تطبيقات مساعدة تسهل وصول ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات. هذا النقص التشريعي يشكل فجوة واضحة في الإطار القانوني الفلسطيني، ويستلزم تحديثاً عاجلاً لضمان شمولية السياسات الرقمية، وتوفير بيئة اتصالات عادلة ومتاحة للجميع، بما يتوافق مع المعايير الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

¹⁴ قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999، المادة 2، متاح على: <http://e-inclusion.unescwa.org/ar/book/2380>

¹⁵ قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999، المادة 17، متاح على: <http://e-inclusion.unescwa.org/ar/book/2380>

¹⁶ قرار مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2004 باللائحة التنفيذية لقانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999، متاح على:

<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=14620>

¹⁷ قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم (3) لسنة 1996، المواد 2-4، متاح على:

<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=12118>

تكشف القراءة المتأنية للتشريعات والسياسات الفلسطينية ذات الصلة بقطاع الاتصالات عن غياب واضح للمنظور الحقوقي للأشخاص ذوي الإعاقة، وخصوصًا في ما يتعلق بالوصول إلى خدمات الاتصالات والمعلومات في حالات الطوارئ. كما أن القوانين القائمة تفتقر إلى الآليات التنفيذية التي تضمن توفير وسائل بديلة للاتصال والتواصل، أو تكنولوجيا مساعدة، أو منصات تفاعلية تراعي الفوارق الحسية والمعرفية. ويستدعي هذا الوضع إجراء مراجعة تشريعية شاملة، وإصدار تعليمات ملزمة لمزودي خدمات الاتصالات في فلسطين لضمان الحق الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يتوافق مع الالتزامات الدولية والتطورات التقنية.

السياسات المقارنة والتجارب الدولية في الوصول إلى خدمات الاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة

يضطلع هذا الفصل بتسليط الضوء على تجارب دولية بارزة نجحت في تعزيز وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات، لا سيما خلال فترات النزاع والأزمات، وتقديم الدروس المستفادة الممكن تبنيها في قطاع غزة.

3.1. أوكرانيا: الاتصالات عبر الأقمار الصناعية في زمن الحرب

في ظل الحرب الروسية الأوكرانية، واجهت أوكرانيا تحدياً كبيراً في الحفاظ على منظومة الاتصالات، خاصة بعد تعرض البنية التحتية الوطنية، بما في ذلك شبكات الهاتف المحمول ومحطات البث والكابلات الأرضية، لأضرار جسيمة. كان انقطاع الاتصالات يشكل تهديداً مباشراً لحياة المدنيين، ويحد من قدرة الفئات الهشة، وعلى رأسها الأشخاص ذوو الإعاقة، على طلب المساعدة، تلقي الإنذارات المبكرة، أو البقاء على تواصل مع العائلات ومقدمي الخدمات.

استجابة لهذه الأزمة، أطلقت الحكومة الأوكرانية، بالتعاون مع القطاع الخاص ولا سيما شركة SpaceX، برنامجاً وطنياً لتوزيع أجهزة الاتصال عبر الأقمار الصناعية "Starlink". هذه الأجهزة وفرت إمكانية الوصول إلى الإنترنت في المناطق النائية والمناطق التي فقدت الاتصال التقليدي بالكامل، وتم تخصيص جزء منها للمراكز الطبية، ووكالات الإغاثة، ومؤسسات المجتمع المدني، بما في ذلك تلك التي تقدم خدمات مباشرة للأشخاص ذوي الإعاقة أو تؤويهم¹⁸.

ساهمت هذه المبادرة في تمكين الفئات المهمشة من الحفاظ على سبل التواصل أثناء الطوارئ، سواء عبر التطبيقات النصية، المكالمات الرقمية، أو تلقي التحديثات الحكومية. كما مكّنت ذوي الإعاقة من المشاركة الفعالة في الحياة المجتمعية خلال الأزمة، وساعدت في ضمان استمرارية الرعاية الطبية والدعم النفسي والاجتماعي لهم. ويميز النموذج الأوكراني اعتماد التكنولوجيا الفضائية، مع تبني نهج تكاملي يشمل تسهيل إجراءات توزيع الأجهزة بما يتناسب مع أولويات الاستجابة الإنسانية؛ تكييف البرامج التقنية لتلبية الاحتياجات الخاصة للفئات ذوي الإعاقة؛ بناء قاعدة بيانات ديناميكية للمواقع المحتاجة بالتنسيق مع البلديات والجهات المحلية.

الدروس المستفادة من التجربة الأوكرانية:

- الحاجة إلى بدائل اتصالات مقاومة للأزمات: تبرز التجربة أهمية الاستثمار في أنظمة اتصال مستقلة عن البنية التحتية التقليدية، مثل الإنترنت الفضائي، خصوصاً في النزاعات التي تستهدف شبكات الاتصال بشكل ممنهج.
- الشراكة الاستراتيجية بين الدولة والقطاع التكنولوجي: التعاون بين السلطات الحكومية ومزودي التكنولوجيا المتقدمة يعد عنصراً حاسماً في بناء منظومات اتصال مرنة وقابلة للتفعيل السريع، مع مراعاة احتياجات الفئات الأكثر هشاشة.
- إدماج ذوي الإعاقة في خطط الاتصالات الإنسانية: تبرز التجربة الأوكرانية كنموذج رائد لا يكتفي بالحفاظ على الاتصال العام، بل يحرص على أن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة جزءاً فاعلاً في منظومة الاتصال.

3.2. اليابان: نظام الإنذار المتعدد الوسائط (J-Alert)

تُعد اليابان من الدول الرائدة عالمياً في مجال دمج الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن منظومة إدارة الطوارئ، حيث طورت نظام إنذار مبكر متطور يُعرف باسم J-Alert، وهو نظام وطني للإنذار متعدد الوسائط، مصمم لتوفير إشعارات فورية ومتكاملة في حالات

¹⁸ Wikipedia contributors, "Starlink in the Russian-Ukrainian War," Wikipedia, last modified July 12, 2024, https://en.wikipedia.org/wiki/Starlink_in_the_Russian-Ukrainian_War

الكوارث الطبيعية أو التهديدات الأمنية. وتكمن أهمية هذا النظام في شمولية أدواته وتنوع قنواته بما يضمن وصول الإنذار بشكل فعال لمختلف فئات السكان، وخاصة الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية والبصرية. يعتمد نظام J-Alert على مجموعة من القنوات المتكاملة، منها مكبرات الصوت الخارجية في الأماكن العامة والتي تنقل رسائل صوتية مباشرة؛ الإذاعة والتلفزيون، حيث تُقطع البرامج لنقل الإنذار الفوري؛ الرسائل النصية الجماعية على الهواتف المحمولة؛ شاشات عرض مرئية في المحطات والأماكن العامة تعرض الرسائل نصيًا؛ الترجمة الفورية بلغة الإشارة على شاشات البث التلفزيوني؛ أنظمة ذكية متصلة بأجهزة القراءة الصوتية أو الاهتزازية للمكفوفين وضعاف البصر¹⁹.

جاء تطوير هذا النظام وتحديثه بصورة متسارعة بعد كارثة زلزال وتسونامي توهوكو-أوكي عام 2011، حيث كشفت الأزمة حينها عن حجم التحدي الذي يواجهه الأشخاص الصم وضعاف السمع في تلقي الإشعارات الفورية. وقد استجابت الدولة لذلك بإدخال آليات تقنية مساندة، من بينها ترجمات نصية حية، أجهزة بث مكتوبة في المدارس والمراكز المجتمعية، وتعزيز التكامل بين التكنولوجيا والتهيئة المجتمعية²⁰. والدروس المستفادة من النموذج الياباني:

- أهمية تنوع وسائل الإشعار في حالات الطوارئ: إن اعتماد قناة واحدة للإنذار لا يكفي لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، لاسيما فئات الصم وضعاف البصر. التجربة اليابانية تؤكد أن تصميم نظام إشعار متعدد الوسائط هو حجر الزاوية في تحقيق شمولية الاتصال.
- إشراك ذوي الإعاقة في تصميم وتقييم النظم: لم يكن تطوير J-Alert مجرد مسألة تقنية، بل نتاج عملية تشاركية شملت المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة، ما عزز من ملاءمته وفعاليته.
- دمج التكنولوجيا والبنية المجتمعية: لم تعتمد اليابان فقط على تقنيات الاتصالات الحديثة، بل ربطت النظام بالفضاءات العامة من خلال مكبرات الصوت وشاشات العرض، مما عزز من التغطية الشاملة لمختلف البيئات.
- أولوية الإتاحة والعدالة في الوصول للمعلومة: تسعى السياسة اليابانية لأن تكون المعلومة الحيوية متاحة لجميع المواطنين دون استثناء، مما يكرّس مبدأ المساواة في الحماية أثناء الكوارث.

3.3. بولندا: رعاية اللاجئين الأوكرانيين ذوي الإعاقة

مع تدفق ملايين اللاجئين الأوكرانيين إلى بولندا عقب اندلاع الحرب في أوكرانيا، واجهت الدولة تحديًا مزدوجًا: الاستجابة الطارئة للاحتياجات الإنسانية العاجلة، وضمان شمولية الخدمات المقدمة، وخاصة للاجئين من ذوي الإعاقة. وأظهرت بولندا استجابة متقدمة نسبيًا في هذا السياق، من خلال اعتماد نهج تشاركي وتنسيقي بين المؤسسات الحكومية، والمنظمات المجتمعية، والهيئات الدولية.

أولت الحكومة البولندية ومنظمات المجتمع المدني اهتمامًا خاصًا لتسهيل الوصول إلى خدمات الاتصال والمعلومات للفئات المهمشة، وخصوصًا الأشخاص ذوي الإعاقة، عبر: تخصيص خطوط هاتفية ساخنة مخصصة لتقديم المعلومات والاستشارات المباشرة للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، بلغات متعددة، بما في ذلك اللغة الأوكرانية؛ توفير خدمات الترجمة بلغة الإشارة في مراكز الاستقبال والمساعدة الأولية، بهدف ضمان تواصل فعال لذوي الإعاقة السمعية؛ اعتماد قواعد بيانات منسقة لتحديد وتوثيق احتياجات اللاجئين من ذوي الإعاقة، والتي ساعدت في توجيه الخدمات وفقًا للأولويات الفردية. لعبت مؤسسة PSONI

¹⁹ Wikipedia contributors, "J-Alert," Wikipedia, last modified July 2024, <https://en.wikipedia.org/wiki/J-Alert>

²⁰ Centre for Public Impact, "J-Alert: disaster warning technology in Japan," 2023, <https://centreforpublicimpact.org/public-impact-fundamentals/j-alert-disaster-warning-technology-in-japan/>

(الجمعية البولندية للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية) دورًا بارزًا في إدارة هذا الجانب، من خلال إنشاء نماذج تسجيل شاملة وتبادل المعلومات مع الجهات الحكومية²¹. وقد ساعدت هذه التدخلات في ضمان إدماج ذوي الإعاقة في عمليات الإغاثة، وتقليل الفجوة في الوصول إلى الخدمات الأساسية، وفي مقدمتها الاتصالات والمعلومات. والدروس المستفادة من التجربة البولندية:

- تخصيص أدوات تواصل مباشرة مع الأشخاص ذوي الإعاقة (مثل الخطوط الساخنة وخدمات الترجمة الفورية) يمثل ضرورة في سياقات الطوارئ والنزوح، لضمان سرعة إيصال المعلومة واتخاذ القرار المناسب.
- أهمية التنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية والمجتمع المدني: تُظهر التجربة البولندية أن تبادل البيانات والعمل المشترك بين المؤسسات العامة والمنظمات المتخصصة يساهم في استجابة أكثر فعالية وشمولاً.
- استخدام التكنولوجيا في تتبع الاحتياجات يمكن من التخطيط المستند إلى الأدلة، ويعزز العدالة في توزيع الموارد والخدمات.

3.4. ملخص الدروس المستفادة

تكشف التجارب الدولية المستعرضة عن مجموعة من الميكانيزمات العملية والسياسات الفعالة التي أثبتت جدواها في تعزيز حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى خدمات الاتصالات أثناء الأزمات والكوارث، لا سيما في ظروف الحرب والنزوح. وتُظهر هذه التجارب أن تحسين الوصول لا يتطلب فقط تقنيات متقدمة، بل أيضاً بنى مؤسسية دامجة وتخطيطاً يستند إلى الحقوق والعدالة الاجتماعية. وفيما يلي أبرز الدروس المستفادة المصنفة وفق أبرز الآليات المستخدمة:

الوسيلة	الدروس المستفادة
بدائل اتصالات حرجة	أهمية تأمين بدائل مستقرة للاتصالات مثل الإنترنت عبر الأقمار الصناعية، كخيار فوري في حال انهيار البنية التحتية الأرضية. توفر هذه الوسائل قدرة استثنائية على ضمان استمرار الاتصال وخدمات الطوارئ للمناطق المعزولة ولذوي الإعاقة.
تنبيهات متعددة الوسائط	ضرورة اعتماد أنظمة إنذار طوارئ متعددة القنوات (صوتية، مرئية، نصية) مخصصة لتلائم احتياجات الفئات السمعية والبصرية، مع تضمين لغة الإشارة والترجمة الفورية.
مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة	تعزيز إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظماتهم في تصميم النظم المعلوماتية وخطط الطوارئ، بما يضمن توافق الحلول مع احتياجاتهم الحقيقية، ويعزز الشعور بالملكية والثقة بالنظام.
تعاون متعدد القطاعات	فاعلية الشراكات بين الجهات الحكومية، شركات الاتصالات والتكنولوجيا، ومنظمات المجتمع المدني، في خلق بيئة استجابة مرنة ومتكاملة تعزز من فرص الوصول.
خطوط طوارئ مخصصة	الحاجة إلى إنشاء خطوط اتصال مباشرة ومخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، لتقديم الدعم والإرشاد، وتفعيل نظم استجابة قائمة على البيانات الفورية والمتخصصة.

تبيّن هذه النماذج أن التحول نحو منظومة اتصالات شاملة ودامجة للأشخاص ذوي الإعاقة لا يمكن أن يتحقق بمعزل عن التخطيط المسبق، التنسيق المتعدد الأطراف، والتوظيف الذكي للتكنولوجيا، ضمن رؤية إنسانية قائمة على الإنصاف والمساواة.

تكشف التجارب الدولية التي تم استعراضها في هذا الفصل أن ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ لا يعتمد فقط على توفر البنية التحتية أو التكنولوجيا المتقدمة، بل يرتبط بشكل وثيق بجملّة من العوامل البنيوية والسياسية والتنفيذية.

European Disability Forum (EDF). (2022). Situation of Ukrainian Refugees with Disabilities in Poland. ⁽⁴⁾ 21
Retrieved from <https://www.edf-feph.org>

أولاً، يتطلب الأمر إرادة سياسية واضحة تضع حقوق ذوي الإعاقة في قلب سياسات الطوارئ والاتصالات الوطنية. ثانيًا، يجب أن يكون هناك تعاون وتكامل بين مختلف القطاعات: الحكومة، شركات الاتصالات، منظمات المجتمع المدني، والمؤسسات الدولية. ثالثًا، لا بد من تبني توجه استراتيجي قائم على الشمول والإدماج، يضمن أن تكون احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة جزءًا من التخطيط منذ المراحل الأولى. وأخيرًا، تبرز الحاجة إلى خطط تنفيذية واضحة ومرنة، تتضمن أنظمة إنذار، قنوات تواصل بديلة، وخدمات دعم مخصصة تراعي طبيعة كل إعاقة.

إن الواقع الإنساني والطارئ في قطاع غزة يفرض تحديات غير مسبقة، لكن في المقابل، يمكن الاستفادة من هذه التجارب الدولية لتطوير نظام اتصالات طارئ ذكي ودامج، يضع الأشخاص ذوي الإعاقة في موقع مركزي من عملية التصميم والتنفيذ، لا بوصفهم متلقين للخدمة فقط، بل أيضًا شركاء في رسم ملامح استجابة اتصالية عادلة وإنسانية.

تحليل و اقع وصول ذوي الاعاقة لخدمات الاتصالات في قطاع غزة خلال الحرب

تكشف الحرب الأخيرة في قطاع غزة عن واحدة من أكثر صور التمييز والتمييز حدة، والتي تجلت في حرمان الأشخاص ذوي الإعاقة من حق أساسي وحيوي: الوصول إلى خدمات الاتصالات والمعلومات. فعندما تلاشت التغطية الشبكية، وانقطعت السبل للتواصل، وجد آلاف الأشخاص من ذوي الإعاقة أنفسهم في عزلة تامة عن محيطهم، دون أدوات إنذار أو وسائل تواصل ميسرة أو قنوات معلومات تضمن لهم البقاء الآمن. يركز هذا الفصل على تفكيك التحديات التي واجهت الأشخاص ذوي الإعاقة في المجال الاتصالي أثناء الحرب، مستنداً إلى تحليل ميداني ونوعي يغطي محاور متعددة: من انقطاع خدمات الاتصال التقليدية، إلى غياب الوسائل التكنولوجية البديلة، ومن فقدان أدوات المساعدة الفردية، إلى هشاشة البنية المعلوماتية، وغياب قاعدة بيانات تُمكن من الاستجابة المستهدفة. كما يرصد الفصل بُعداً إعلامياً ومؤسسياً خطيراً يتمثل في تهميش هذه الفئة من الخطاب الرسمي والجهود التنسيقية، بما ساهم في تعزيز العزلة الرقمية والمعلوماتية لهم في لحظة كانت فيها المعلومة مسألة حياة أو موت. ويمضي التحليل ليرز غياب الإنذارات المبكرة الملائمة، وافتقار البيئة الرقمية للحلول المخصصة، وضعف الجاهزية التكنولوجية لاستخدام أدوات الاتصال المساعدة. كل ذلك ضمن سياق طارئ يضع تحديات الاتصالات في مقدمة الأولويات الإنسانية، لا سيما حين يتعلق الأمر بالفئات الأكثر هشاشة. هذا الفصل لا يكتفي بوصف الواقع، بل يسعى إلى تحديد الثغرات النظامية التي تحول دون ضمان النفاذ العادل إلى الاتصالات، تمهيداً لبناء تدخلات وسياسات اتصالية دامجة تكون أكثر استعداداً للاستجابة المستقبلية العادلة والشاملة.

4.1. غياب خدمات الاتصالات أثناء الحرب والطوارئ:

يشكل غياب خدمات الاتصالات أحد أبرز أوجه المعاناة التي واجهها الأشخاص ذوو الإعاقة خلال فترات الحرب والطوارئ في قطاع غزة. فالإتصال ليس مجرد وسيلة ترفيهية أو تواصل اجتماعي، بل هو ضرورة أساسية لتأمين الخدمات، وطلب الدعم، والبقاء على اتصال مع مزودي الرعاية والمساعدة. وفي ظل الانهيار شبه الكامل في البنية التحتية للاتصالات خلال الحرب، تعرض الأشخاص ذوو الإعاقة لعزلة قسرية ضاعفت من هشاشتهم الاجتماعية والصحية، وحرمتهم من سبل النجاة والطمأنينة. وقد بينت الشهادات الميدانية أن انقطاع الاتصالات لم يكن حالة استثنائية بل ظاهرة عامة وشاملة. إذ أشار السيد إياد الكرنز بتاريخ 2025/3/4 بشكل قاطع إلى أن "شبكة الاتصالات توقفت"، وهو ما يعكس الانهيار الكلي في هذه الخدمة الأساسية. وفي شهادة أخرى، أوضحت السيدة دلال التاجي بتاريخ 2025/3/10 أن "مكثت شهرين الجوال لا تعمل... الشبكة كانت سينة ولا يوجد عندي خط أرضي لأنه انقصف"، ما يعكس التدمير الممنهج للبنية التحتية وغياب البدائل، ويبرز الأثر الممتد للانقطاع على فئة تعتمد بشكل خاص على الاتصالات لمتابعة حالتها الصحية والاجتماعية. كما أشار الدكتور أحمد النجار في شهادته بتاريخ 2025/2/27 إلى أن "الشبكات ضعيفة جداً، لا نت ولا اتصالات... الناس ما قدرتش تعبي الروابط ولا توصل لخدمات"، وهو ما يعكس تعطل استخدام الإنترنت كوسيلة للحصول على المساعدات والخدمات الإلكترونية، لا سيما لأولئك الذين يحتاجون لتعبئة نماذج إلكترونية أو حجز مواعيد علاجية. ويدعم هذه الرؤية ما قاله السيد يوسف الزيناتي بتاريخ 2025/3/24: "الاتصالات بشكل عام خشت في أزمة وفي مشكلة... صار صعب الاتصال والتواصل"، مما يعكس حجم التحدي في أبسط أشكال التواصل الإنساني في وقت الأزمات.

ورغم وجود محاولات للاستفادة من الاتصالات سابقاً، كما أشار السيد نعيم كباجة بتاريخ 2025/3/3: "التواصل عبر النت والأمور هاي كانت كتير كتير كويسة للأشخاص ذوي الإعاقة... بس للأسف، وسائل الاتصال كانت صعبة جداً"، إلا أن تعطل هذه الوسائل أفقدهم الأداة التي كانت تمثل منفذهم إلى العالم الخارجي. كما أوضح كل من ناصر نوفل وصباح زين الدين في شهادتهما بتاريخ 2025/2/26 أن "ما كان فيه وسائل الاتصال، كانت محملة تماماً وتم اجتياحها كمان أنا بالضغط"، ما يعكس ليس فقط

غياب الاتصال، بل أيضًا الانهيار في قدرة النظام على استيعاب الضغط الجماعي في ظل الحرب. في ضوء ما سبق، يتضح أن غياب خدمات الاتصالات لم يكن مجرد عائق لوجستي، بل شكّل أزمة حقيقية أغلقت كل منافذ التواصل والدعم أمام الأشخاص ذوي الإعاقة. ومع غياب بدائل فاعلة أو خطط طوارئ مخصصة، وجد هؤلاء أنفسهم في عزلة مضاعفة، عاجزين عن الوصول إلى خدمات أساسية أو حتى طمأنة ذويهم. إن هذا الواقع يُبرز الحاجة الملحة لإعادة النظر في خطط الطوارئ، وضمان استمرارية خدمات الاتصال، خصوصًا للفئات الأكثر هشاشة في أوقات الأزمات.

4.2. انعدام وسائل تواصل بديلة أو ميسرة أثناء الأزمات:

يشكّل غياب وسائل التواصل البديلة أو الميسرة خلال فترات الطوارئ والحروب تحديًا بالغ الخطورة على حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، لا سيما أولئك الذين يعانون من إعاقات سمعية أو بصرية أو اضطرابات في النطق والتواصل. فمع انهيار شبكات الاتصال التقليدية، تزداد أهمية توافر بدائل تواصل خاصة ومهيأة لتلبية احتياجات هذه الفئات، مثل الأجهزة الناطقة، أو التطبيقات المصممة للأشخاص المصابين بالشلل الدماغي أو اضطرابات النطق. إلا أن الواقع الميداني يُظهر أن هذه الأدوات كانت شبه معدومة في الأزمات، ما أدى إلى تهيمش كامل لقدرات الأشخاص ذوي الإعاقة على التفاعل مع محيطهم أو طلب المساعدة. في هذا السياق، أوضح ناصر نوفل وصباح زين الدين أنه "حتى عبر الهاتف... ما كان متاح، ما في بدائل فعلياً"، ما يشير إلى انقطاع كامل في أبسط أشكال التواصل، حتى بالنسبة لمن يمتلكون الحد الأدنى من الوسائل. ويعكس هذا الانقطاع ليس فقط فشل البنية التحتية، بل غياب أي تخطيط استباقي لتأمين بدائل تواصل مناسبة لحالات الطوارئ.

وتتضح هذه الصورة بشكل أكثر قسوة في شهادة الأستاذ سمير أبو جياب بتاريخ 2025/3/9، حيث أكد أن "ما كانش في وسائل تواصل تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على التواصل، ولا في أدوات للتواصل مع الصم أو المكفوفين أو غيرهم"، مضيفًا أن "الأشخاص ذوي الإعاقة بحاجة لأدوات تواصل خاصة خصوصًا وقت الطوارئ زي أجهزة ناطقة، أو برامج تواصل للشلل الدماغي أو إعاقات التواصل". هذه الشهادة تُسلط الضوء على غياب كامل للبنية الداعمة للتواصل الميسر، بما في ذلك النظم التكنولوجية التي يفترض أن ترافق هذه الفئات في مثل هذه الظروف. من جانب آخر، يشير السيد نعيم كباجة إلى تضافر عناصر متعددة زادت من حدة العزلة، إذ يقول: "فش كهرباء، فش طاقة، فش شبكات إنترنت، وفش جهات مسؤولة بتدور عليهم". وتكشف هذه العبارة عن الانقطاع التام لكل أشكال الاتصال، وانعدام الجهة التي يمكن أن تضطلع بمهمة تأمين وسائل بديلة أو التدخل لحل المشكلة. ويؤيد هذا الطرح السيد يوسف الزيناتي، الذي قال باقتضاب شديد لكنه معبر: "ما كانش عندهم جهة"، في إشارة إلى غياب المرجعية أو المؤسسة التي يمكن أن تتولى مسؤولية التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، أو تقديم وسائل الدعم اللازمة لهم.

في المحصلة، يعكس هذا المحور واقعًا مأساويًا يتجلى في غياب البنية التحتية اللازمة للتواصل الميسر، سواء من حيث الأدوات أو البرامج أو حتى الجهات الرسمية المعنية. ويبرز بوضوح أن الأشخاص ذوي الإعاقة لم يؤخذوا في الحسبان عند التخطيط للاستجابة الطارئة، مما أدى إلى عزلهم التام عن محيطهم خلال أكثر الأوقات حاجة للتواصل والمساعدة. هذه الفجوة الخطيرة تفرض ضرورة إعادة صياغة منظومة الطوارئ لتشمل توفير وسائل تواصل بديلة وشاملة تضمن الحد الأدنى من الكرامة الإنسانية والنجاة لهؤلاء الأشخاص.

4.3. فقدان الوصول إلى المعلومة للأشخاص ذوي الإعاقة:

يُعد الوصول إلى المعلومة حقًا أساسيًا لأي إنسان، وتتضاعف أهميته في أوقات الحروب والطوارئ، حيث تصبح المعلومات وسيلة للنجاة واتخاذ القرارات المصيرية. إلا أن الواقع الذي عاشه الأشخاص ذوو الإعاقة خلال الأزمات في قطاع غزة يكشف عن حرمان ممنهج من هذا الحق، بسبب غياب الوسائل الميسرة لنقل المعلومة، أو فشل الجهات المختصة في توصيل الرسائل والإرشادات بشكل يتناسب مع احتياجاتهم الحسية والمعرفية. وقد أدى ذلك إلى زيادة عزلتهم وتهديد حياتهم بشكل مباشر، في ظل

عدم قدرتهم على معرفة ما يجري حولهم أو الاستجابة لتعليمات الطوارئ. في هذا السياق، أوضح السيد أمجد الشوا، مدير شبكة المنظمات الأهلية، في شهادته بتاريخ 2025/2/27 أن "الخدمة والمعلومة كانت مفقودة، فبالتالي مثلت كثير من التحديات أمام الأشخاص ذوي الإعاقة"، وهو تصريح يعكس غياب المنصات أو القنوات التي توصل المعلومة بشكل مناسب وميسر لهذه الفئة. ويتقاطع ذلك مع ما أكدته د. لؤي أبو سيف وهيثم السقا في تاريخ 2025/3/5، حين أشارا إلى أن "الأشخاص ذوي الإعاقة لا يعرفون شيء اسمه انفجار... لا يعرفون أوامر الإخلاء"، وهو ما يدل على أن فقدان المعلومة لم يكن ناتجاً فقط عن تعطل الوسائل التقنية، بل أيضاً عن غياب أي تخطيط لضمان حقهم في الحصول على الإنذار المبكر أو الإرشاد الآمن.

من جانبها، بينت السيدة دلال التاجي أن "الجوالات كانت بصعوبة تستطيع إجراء مكالمات... أنا كأشخاص ذوي إعاقة لا أعرف من يقدم خدمات"، ما يعكس بوضوح انقطاع قنوات التواصل التقليدية، وفقدان البوصلة في معرفة الجهات الداعمة أو مصادر المعلومة أثناء الأزمات، وهي إشارة أخرى إلى هشاشة نظام الاستجابة الإنسانية تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي الاتجاه نفسه، أكد السيد عماد الحوت، بتاريخ 2025/3/13، أن "التواصل كله عن طريق الإنترنت والتكنولوجيا، هي أساس الحياة صارت... يكون متوفر بحيث أقدر أتصل وأتواصل مع الأشخاص اللي بره"، ما يعكس أن فقدان الوصول إلى المعلومة لم يكن فقط فقداناً معرفياً، بل أدى إلى انقطاع في العلاقات الإنسانية والدعم النفسي والاجتماعي، خاصة مع انعدام البدائل التقنية الميسرة لهذه الفئة.

ختاماً، فإن تحليل الشهادات يكشف عن أزمة مزدوجة واجهها الأشخاص ذوو الإعاقة: من جهة، تمثلت في غياب المعلومات الحاسمة التي تساعد على النجاة، ومن جهة أخرى، في تعطل وسائل التواصل التي كانوا يعتمدون عليها. لقد أدى ذلك إلى عزلهم عن المشهد العام، وحرمانهم من أبسط حقوقهم في الأمان والمشاركة. وتؤكد هذه الوقائع الحاجة الماسة لتبني استراتيجيات إعلامية وإغاثية تراعي التنوع الحسي والمعرفي، وتضمن وصول المعلومة بوسائل ميسرة وعادلة في أوقات الأزمات.

4.4. غياب أدوات وتقنيات الاتصال المساعدة:

تُعدّ أدوات وتقنيات الاتصال المساعدة والميسرة عنصراً حاسماً في ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات والخدمات، خاصة خلال فترات الطوارئ والأزمات. هذه الأدوات ليست ترفاً تقنياً، بل ضرورة تتيح لهم فهم ما يجري، التواصل مع محيطهم، واتخاذ قرارات منقذة للحياة. غير أن الشهادات التي تم جمعها في هذه الدراسة تشير بوضوح إلى غياب شبه تام لتلك التقنيات أثناء الحرب، مما أدى إلى عزلة خطيرة للأشخاص ذوي الإعاقات السمعية والبصرية والحركية على حد سواء، وعطل قدرتهم على التفاعل مع التغيرات الطارئة في البيئة المحيطة بهم. في هذا الإطار، أكد كل من نوفل وزين الدين أن "ما في أي أدوات ذكية أو أجهزة تساعد الشخص الكفيف أو المعاق سمعياً... كلها غير متوفرة"، ما يعكس الغياب الكامل لأبسط أشكال التكنولوجيا المساندة، سواء كانت أجهزة ناطقة للمكفوفين أو سماعات للصم. ويدعم هذه الشهادة ما أوضحه السيد ناجي ناجي بتاريخ 2025/3/4، حين قال: "ذوي الإعاقة السمعية كانوا يحتاجوا سماعات... الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بيعتمدوا على الناطق... إذا فيش إنترنت الناطق مش حيشغل"، ما يكشف عن ترابط مأساوي بين انقطاع الإنترنت وحرمان الأشخاص ذوي الإعاقة من أدواتهم الحياتية الأساسية، مما يجعلهم غير قادرين على تلقي التحذيرات أو التفاعل مع أي خدمة.

ويعزز هذا الطرح الأستاذ سمير أبو جياب، الذي قال صراحة: "لا كان فيه تابلتات ولا أجهزة ولا أي وسيلة تخلي الشخص يعرف إذا إجا تحذير، أو توزيع، أو خطر، أو قصف"، وهي شهادة تسلط الضوء على غياب البدائل التقنية التي كان يمكن أن تعوّض عن انهيار شبكات الاتصال التقليدية، وتساهم في حماية الأشخاص ذوي الإعاقة في لحظات الخطر المباشر. من جهة أخرى، يشير الدكتور أكرم عيد، بتاريخ 2025/3/9، إلى محدودية الوسائل المستخدمة من قبل الأشخاص الصم، حيث قال: "الصم مش حيقدرُوا يتواصلوا من خلال الحركة الإشارية اليدوية... هذا الكلام سيكون سيء بالتواصل"، ما يدل على أن حتى الوسائل البديلة التقليدية للتواصل لم تكن قابلة للتطبيق في ظل ظروف الحرب والدمار والفوضى. أما الأستاذ خالد أبو فضة، فقد قدّم رؤية

شمولية دقيقة للاحتياجات المتباينة بين فئات الإعاقة، مؤكّداً بتاريخ 2025/3/13 أن "ذوي الإعاقة السمعية مثلاً يحتاج إلى توفر الإنترنت حتى تصله الرسالة مصورة... ذوي الإعاقة البصرية يحتاج أن تصله رسالة مسموعة...". وهذا التصريح يسلط الضوء على ضرورة تنوع وتخصيص أدوات التواصل بما يتناسب مع نوع الإعاقة، وعلى افتقار النظام القائم لهذه الاعتبارات الأساسية.

خلاصة القول، أن غياب أدوات وتقنيات الاتصال المساعدة لم يكن مجرد تقصير في توفير أجهزة، بل شكّل فشلاً مؤسسياً في استيعاب احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة خلال الأزمات. إن الاعتماد الكامل على وسائل تكنولوجيا غير مهيأة لهذه الفئات، دون وجود بدائل ميسّرة أو دعم تقني طارئ، جعل من هؤلاء الأفراد الأكثر عرضة للعزلة والخطر. ومن هنا، فإن تطوير خطط طوارئ تضمن توفير أدوات الاتصال المساندة، وتدريب العاملين في المجال الإنساني على استخدامها، يمثل خطوة أساسية لضمان الحد الأدنى من الإنصاف والكرامة في التعامل مع هذه الفئة خلال الأزمات.

4.5. ضعف استخدام التكنولوجيا الرقمية في الطوارئ:

أصبحت التكنولوجيا الرقمية أداة محورية في إدارة الأزمات وتقديم الخدمات الإنسانية، خاصة في سياقات الحروب والكوارث الطبيعية. ومع ذلك، فإن تجربة الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع غزة كشفت عن هشاشة الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية كوسيلة للتواصل وتقديم الخدمات في أوقات الطوارئ، حيث اصطدمت هذه الأدوات بواقع البنية التحتية الضعيفة، وغياب التهيئة الشاملة لضمان وصول الجميع إلى المنصات الرقمية، لا سيما الفئات الهشة والمهمشة. أبرز هذه التحديات ما أشار إليه الدكتور أحمد النجار، حين قال: "تكنولوجيا الناس ما قدرت توصل للروابط... فيش نت يا عمي أفتح الرابط أنا وأعبي"، في تعبير واضح عن غياب القدرة التقنية الأساسية لدى فئات واسعة من السكان للوصول إلى خدمات إلكترونية أساسية. هذه الصعوبة لا ترتبط فقط بذوي الإعاقة، لكنها تأخذ بعداً أكثر حدة في حالتهم، حيث يعتمد العديد منهم على الإنترنت كوسيلة وحيدة للوصول إلى معلومات الطوارئ والخدمات الخاصة. وتوضح الإشكالية ذاتها في شهادة الدكتور سامي أبو عويمر بتاريخ 2025/3/15، الذي أكد أن "الرابط سجل عليه 2700 شخص، لكن العدد غير دقيق لأن الرابط لم يصل إلى الجميع"، ما يعكس عدم شمولية أدوات التوزيع الرقمي، وفشلها في الوصول العادل للمستفيدين. وقد أشار في موضع آخر إلى أن "الرابط لا يمكن أن يصل لجميع الناس... البنية التحتية التعيّسة وغلاء المواصلات"، مما يربط ضعف استخدام التكنولوجيا الرقمية بجملة من المعوّقات البنيوية والاقتصادية التي تحدّ من جدوى هذه الأدوات في بيئة غير مهيأة. وفي السياق ذاته، شدد الأستاذ سامي برهوم بتاريخ 2025/3/11 على أن "البيانات غير محدثة إطلاقاً لأن البيانات توقفت عند الحرب"، وهو تصريح يكشف عن خلل جوهري في إدارة قواعد البيانات المرتبطة بالخدمات الرقمية، ويظهر كيف أن انقطاع العمليات الرقمية وعدم صيانتها خلال الأزمات يفرغها من فعاليتها ويجعلها مجرد أدوات شكلية لا يمكن الاعتماد عليها في الاستجابة الإنسانية الفعلية.

إن تحليل هذه الشهادات يكشف عن مشكلة مركّبة، تتمثل في الإفراط في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية دون توفير البيئة اللازمة لضمان وصولها وعدالتها، لا سيما في ظل الطوارئ التي تتعطل فيها الكهرباء والإنترنت. فالتكنولوجيا التي كان يُفترض أن تكون جسراً لإنقاذ الأشخاص ذوي الإعاقة، تحولت في كثير من الأحيان إلى عائق إضافي ساهم في تعميق عزلتهم وفقدانهم للخدمات. وعليه، فإن استخدام التكنولوجيا الرقمية في حالات الطوارئ يجب أن يكون مصحوباً بخطط واقعية بديلة، وضمانات وصول، وتدريب مخصص للفئات الأكثر هشاشة، لضمان عدم تهميشهم في لحظات الحاجة القصوى.

4.6. ضعف أو غياب قواعد البيانات وأنظمة المعلومات:

تُعد قواعد البيانات الوطنية وأنظمة المعلومات المحدثة من أهم الركائز التي تُبنى عليها استجابات الطوارئ الفعّالة، لا سيما عند التعامل مع الفئات الأكثر هشاشة كالأشخاص ذوي الإعاقة. فوجود قاعدة معلومات دقيقة وشاملة يمكّن الجهات المعنية من الوصول السريع إلى المستفيدين، وتحديد احتياجاتهم، وضمان عدم تكرار أو إهمال تقديم الخدمات. غير أن الواقع الذي عكسته

الشهادات الميدانية يُظهر خللاً واضحاً في هذا الجانب، تمثل في غياب منظومة وطنية موحدة، ووجود تشتت بين مقدمي الخدمات، إضافة إلى غياب التحديث الدوري للبيانات. وقد أشار كمال أبو شاويش وفريقه بتاريخ 2025/3/8 بوضوح إلى أن "لا يوجد قاعدة معلومات وطنية، لا يوجد ريفرنسي صحيح نعتمد عليه"، وهي شهادة تسلط الضوء على غياب المرجعية المركزية التي يمكن الاعتماد عليها لتوجيه الاستجابة الإنسانية في حالات الطوارئ. وتؤكد هذه الإشارة إلى الافتقار للنظام المعلوماتي على المستوى الوطني، ما ينعكس في شكل فوضى تنظيمية ويؤدي إلى ضعف التنسيق بين الجهات المختلفة.

وفي الاتجاه ذاته، شدد الدكتور سامي أبو عويمر على الحاجة الماسة إلى توحيد النظام المعلوماتي، قائلاً: "يجب أن يكون هناك نظام واحد يجمعنا... من خلال رقم الهوية نعرف إذا الشخص حصل على خدمة ومن أي جهة". هذا التصريح يعكس الوعي بأهمية التكامل المعلوماتي، لكنه في الوقت ذاته يُبرز غيابه، مما يفتح الباب أمام ازدواجية في تقديم الخدمات لبعض، مقابل حرمان آخرين منها كلياً. كما أشار السيد أمجد الشوا إلى أن "قائمة أو قاعدة بيانات للأشخاص ذوي الإعاقة... لدينا بعدين: مقدمي الخدمات، والأشخاص أنفسهم"، في إشارة إلى وجود فجوة بين ما يُجمع من بيانات، وما يُستخدم فعلياً في التنسيق بين الجهات، ما يدل على انعدام الربط بين الميدان والنظام الإداري، وهو أمر خطير في حالات الطوارئ حيث يُفترض أن تُبنى الاستجابات على أسس دقيقة ومحدثة. وفي تأكيد إضافي لهذا الخلل، تساءل الدكتور لؤي أبو سيف بطريقة استنكارية واضحة: "هل طورنا system ملائم لجمع المعلومات عن الأشخاص ذوي الإعاقة؟ أعتقد لا"، ما يدل على الإدراك العام لدى المتخصصين بغياب النظام الإلكتروني أو الهيكل المعلوماتي الكفيل بتقديم استجابة سريعة ومبنية على بيانات فعلية في حالات الطوارئ.

إن تحليل هذه الشهادات يكشف بجلاء أن ضعف أو غياب قواعد البيانات يمثل أحد العوائق البنيوية التي تعرقل تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة في أوقات الأزمات. فبدون وجود منظومة معلومات موحدة وشاملة، تبقى التدخلات مشتتة، وتترك الفئات الأشد احتياجاً خارج حسابات التخطيط والاستجابة. وعليه، فإن تطوير قاعدة بيانات وطنية محدثة، ومتكاملة بين جميع الجهات الفاعلة، تمثل ضرورة ملحة لضمان تحقيق الحد الأدنى من العدالة والفعالية في إدارة الطوارئ الإنسانية.

4.7. تهميش ذوي الإعاقة في الإعلام والمعلومات والاتصال المؤسسي:

يُعتبر الإعلام والاتصال المؤسسي من أبرز أدوات التأثير في الرأي العام، ونقل المعلومات الحيوية في أوقات الأزمات والطوارئ. غير أن الأشخاص ذوي الإعاقة غالباً ما يتم تجاهلهم ضمن هذه المنظومة، إما بسبب غياب التخطيط الاستراتيجي الذي يراعي احتياجاتهم الخاصة، أو بسبب استمرار الصورة النمطية السلبية التي تنظر إليهم كفئة هامشية أو غير قادرة على التفاعل. وتشير الشهادات الميدانية إلى أن هذا التهميش لم يكن فقط على مستوى التمثيل في الرسائل الإعلامية، بل تعداه إلى تغييبهم عن عملية التخطيط، وإقصائهم من أدوات الاتصال التي يفترض أن تشمل الجميع دون تمييز. في هذا السياق، أكد السيد أمجد الشوا أن "الاهتمام لم يكن يعطى أولوية للأسف... الأمور لم تُخطط استراتيجياً"، وهو تصريح يكشف بوضوح عن غياب الرؤية المتكاملة التي تضمن إدماج ذوي الإعاقة في السياسات الإعلامية وفي نظم الاتصال الرسمي. هذا الغياب يعزز من فجوة التهميش، ويُبقي الأشخاص ذوي الإعاقة خارج دائرة التأثير والمشاركة. أما هيثم السقا، فقد لفت النظر إلى بُعد ثقافي واجتماعي في هذا التهميش، حين قال إن "الصورة النمطية القديمة عادت وبصورة كثير سيئة، فأنا بهمشهم"، وهو ما يعكس عودة النظرة التقليدية التي تضع الأشخاص ذوي الإعاقة في خانة العجز أو الاعتماد، بدلاً من رؤيتهم كأطراف فاعلة تستحق التمثيل العادل في الإعلام وفي آليات الاتصال الرسمي خلال الطوارئ. وقد عبّر الدكتور لؤي أبو سيف عن غياب المشاركة المؤسسية بقوله: "أنا شخصياً ناشط في مجال ذوي الإعاقة ولا أعرف هل تم دعوتنا خلال فترة الحرب كلها"، في إشارة إلى الإقصاء الكامل حتى للنشطاء والممثلين المعروفين داخل القطاع، ما يعكس غياب سياسات تشاركية في إدارة الأزمة الإعلامية والإنسانية مع هذه الفئة.

وفي المقابل، أشار الدكتور سامي أبو عويمر إلى واحدة من أبرز صور التهميش، حيث قال: "المعلومة توصل للجميع بنفس الطريقة"، وهو تصريح يسلط الضوء على غياب التنوع في أدوات الاتصال، وعدم تكييف الرسائل الإعلامية بما يتناسب مع الفروق الحسية أو الإدراكية التي تميز الأشخاص ذوي الإعاقة، ما يؤدي فعلياً إلى إقصائهم عن المعلومة حتى وإن كانت متاحة لغيرهم.

إن مجموع هذه الشهادات يبين أن تهميش ذوي الإعاقة في الإعلام والاتصال المؤسسي لم يكن مجرد تقصير عرضي، بل نتيجة لغياب التخطيط، واستمرار الصورة النمطية، وافتقار المؤسسات إلى سياسات إدماج فعالة. وإن هذا التهميش يخلق فجوة معرفية وسلوكية خطيرة خلال الأزمات، ويضع هذه الفئة في دائرة العزلة والتجاهل. لذلك، فإن تطوير سياسات اتصال شاملة، واعتماد خطاب إعلامي يتجاوز النظرة التقليدية، وضمان مشاركة ممثلي ذوي الإعاقة في صياغة الرسائل، يُعد ضرورة لا يمكن تجاوزها في أي نظام استجابة إنساني فعال.

4.8. غياب التنسيق بين الجهات وتكرار العمل:

يُعد التنسيق بين الجهات العاملة في الميدان، خصوصاً خلال الأزمات، ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة والعدالة في تقديم الخدمات الإنسانية، وتجنّب إهدار الموارد أو تكرار الجهود. ومع ذلك، تكشف الشهادات الميدانية أن قطاع الإعاقة في غزة قد عانى بشكل كبير من ضعف التنسيق بين المؤسسات العاملة، ما أدى إلى ازدواجية في تقديم الخدمات، وغياب التكامل بين الفاعلين، وإخفاق في استهداف الحالات ذات الأولوية. فقد عبّرت السيدة دلال التاجي بوضوح عن هذه الإشكالية بقولها: "المؤسسات تعمل بشكل فردي وهذه تعتبر مشكلة... لا يوجد تنسيق وتكامل"، وهو تصريح يسلط الضوء على العمل المنفصل للمؤسسات، مما أدى إلى تفكك الجهود وغياب الرؤية المشتركة التي من المفترض أن تُبنى على قاعدة بيانات موحدة وتخطيط تشاركي. هذا العمل الانفرادي يتناقض مع مبادئ العمل الإنساني الفعال، الذي يفترض فيه التناغم بين الجهات المنفذة.

ومن جانبه، أشار أحمد موسى من الصليب الأحمر إلى أحد الآثار المباشرة لهذا الغياب في التنسيق، مؤكداً أن "فش تنسيق... ببصير duplication في توزيع الأدوات المساعدة"، وهو ما يعني أن بعض الأشخاص تلقوا المساعدات أكثر من مرة، بينما لم تصل إلى آخرين، مما أدى إلى سوء توزيع الموارد وخلق فجوة بين العرض والطلب الحقيقي. ويظهر هذا الخلل غياب آليات موحدة لضبط توزيع الخدمات، وغياب نظام متابعة وتوثيق شامل. وتعمّق الدكتور سامي أبو عويمر في وصف هذه الحالة بقوله: "كل مؤسسة وكل جمعية خدمت لها بياناتها المستقلة..."، ما يعكس ليس فقط غياب التنسيق الميداني، بل أيضاً انفصال قواعد البيانات، ما يمنع التحقق من مدى وصول الخدمة، ويعرقل الجهود الرامية إلى تحديد الفجوات الفعلية في الاستجابة. وهذا التشتت في المعلومات يُعد عائقاً حقيقياً أمام الاستجابة العادلة والمنظمة. كما عبّر يوسف الزيناتي عن نموذج آخر من غياب التنسيق، مشيراً إلى فوضى التدخلات في القطاع الصحي بقوله: "الكل صار يفتح عيادات... بس مفيش موائمة. طيب وين دور التنسيق؟"، ما يكشف عن ازدواجية عشوائية في العمل الطبي والإنساني، دون وجود مرجعية تنظم توزيع الجهود وتحدد أولويات التدخل بحسب الاحتياج والموقع. إن مجمل هذه الشهادات ترسم صورة واضحة لضعف التنسيق المؤسسي في الاستجابة للأشخاص ذوي الإعاقة خلال الطوارئ. فالعمل المنفرد، وتكرار تقديم نفس الخدمة، وعدم وجود نظام بيانات مركزي، كلها عوامل ساهمت في تقويض فعالية التدخلات، وحرمان العديد من ذوي الإعاقة من الخدمات الأساسية. وعليه، فإن تطوير آليات تنسيق واضحة، وتبني نظام معلومات وطني مشترك بين الجهات الفاعلة، يُعد ضرورة ملحة لتعزيز كفاءة وشفافية الاستجابة الإنسانية، وتحقيق العدالة في تقديم الخدمات للفئات الأكثر هشاشة.

4.9. غياب الإشارات والإنذارات الملائمة (أوامر الإخلاء – رسائل الطوارئ):

في سياقات النزاع والطوارئ، تُعد أنظمة الإنذار المبكر والإخلاء الفوري من أبرز الأدوات التي تسهم في إنقاذ الأرواح وتخفيف حجم الخسائر. إلا أن هذه الأنظمة لا تؤدي دورها الكامل ما لم تكن مصممة لتراعي اختلاف قدرات الأفراد الحسية والحركية،

خصوصًا الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد كشفت الشهادات التي جُمعت خلال هذه الدراسة عن غياب واضح في توفير إشارات وتنبيهات مخصصة أو ميسرة لهذه الفئة، ما أدى إلى مأسى كان بالإمكان تجنبها لو تم تضمينهم في أنظمة الطوارئ والإنذار بشكل فعال. في هذا الإطار، يشير د. أكرم عيد إلى أن غياب الإشعارات الدقيقة والملائمة أدى إلى نتائج كارثية، قائلًا: "ما وصلهم إشعارات الإخلاء... يمكن لو وصلهم الرسالة بشكل صحيح أو بوقت مناسب كان ممكن ينجوا"، ما يدل على أن الفشل لم يكن تقنيًا فحسب، بل إنسانيًا أيضًا، من حيث تجاهل احتياجات هذه الفئة في لحظات حرجية تتعلق بالحياة والموت. هذا الغياب يتجاوز الإخفاق المؤسسي ليشكل تقصيرًا أخلاقيًا في حماية الفئات الأكثر هشاشة. وقد قدّم السيد ناجي ناجي شهادتين تكشفان عن عمق المعاناة التي عاشها ذوو الإعاقة السمعية، مشيرًا إلى أن "الاحتلال لما الشخص ذوي الإعاقة السمعية مكانش يسمع الصاروخ وهو نازل، ومكانش يعرف الإخلاء، كان يموت"، وأضاف أيضًا: "بس بعض المساجات للناس لما يحصل القصف... طيب هو لا يسمع؟". هذه الشهادات تسلط الضوء على الفجوة الكبيرة في تصميم أنظمة الإنذار، والتي تفترض قدرة الجميع على استقبال التحذيرات بنفس الطريقة، متجاهلة واقع من لا يسمع أو لا يرى أو لا يقرأ.

أما الدكتور لؤي أبو سيف فقد لخص المأساة بقوله: "هناك ناس ماتت لعدم سماعهم أوامر الإخلاء أو عدم فهمهم"، وهو تصريح صادم يعكس التكلفة البشرية المباشرة لهذا الإهمال. فالمشكلة لم تكن في عدم توفر الإنذارات فقط، بل في عدم تكييفها لتصل بفعالية إلى مختلف أنواع الإعاقات. تكشف هذه الشهادات عن غياب شبه كامل للعدالة في نظم الإشعار والإخلاء، وتدلّ على أن الأشخاص ذوي الإعاقة لم يُؤخذوا بالحسبان عند تصميم قنوات التحذير المبكر، سواء عبر الرسائل النصية، أو الإنذارات الصوتية، أو الإشارات البصرية. لقد أظهر الواقع أن الإقصاء في أدوات الحماية لا يقل خطورة عن الإقصاء في الخدمات، بل قد يكون قاتلًا في بعض الأحيان. لذلك، فإن أحد الدروس البالغة التي تفرضها هذه الشهادات هو ضرورة تبني أنظمة إنذار متعددة الوسائط تراعي الفروقات الحسية واللغوية والمعرفية، بما يشمل الترجمة الفورية بلغة الإشارة، واستخدام الرسائل المصوّرة، والتنبيهات الاهتزازية، وغيرها من الوسائل التي تضمن وصول أوامر الإخلاء والإنذار بشكل عادل للجميع. إن غياب هذه الأدوات لا يمثل فقط ثغرة في منظومة الطوارئ، بل فشلًا في الالتزام بمبادئ الحماية الشاملة والكرامة الإنسانية.

4.10. الحاجة إلى منصات مخصصة وخدمات تواصل ملائمة:

يمثل توفير منصات مخصصة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء الأزمات أحد أهم التحديات التي ظهرت بوضوح خلال الحرب الأخيرة. ففي ظل الانهيار الجزئي أو الكلي لشبكات الاتصالات، وعدم ملائمة قنوات التواصل التقليدية لاحتياجات هذه الفئة، برزت الحاجة الماسة إلى تطوير أنظمة تواصل بديلة، مخصصة ومتكيفة مع خصائص الإعاقة، تضمن وصول المعلومات والخدمات بصورة سريعة وآمنة وفعالة. وقد أظهرت الشهادات التي جُمعت خلال هذه الدراسة غيابًا كبيرًا لهذه المنصات، مما أدى إلى شعور بالعزلة والتمهيش لدى كثير من الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، في وقت كانوا في أمس الحاجة فيه للدعم والتوجيه. أشار السيد أمجد الشوا إلى غياب البنية المؤسسية الجامعة التي تتيح التنسيق والاستجابة الفعّالة، حيث قال: "لازم يكون فيه إشي يجمع هدول الناس... فوروم، لازم يكون فيه تحديد أولويات". هذا التصريح يعكس الحاجة إلى منصة مركزية أو غرفة عمليات افتراضية تنسق بين الجهات وتضمن توجيه الخدمات والمعلومات حسب الأولوية والاحتياج الفعلي، بدلًا من ترك الأمور للمصادفة أو العشوائية. في السياق ذاته، اقترح الدكتور خليل ديب فكرة إنشاء خط اتصال طارئ مخصص لذوي الإعاقة، شبيه بالأرقام المختصرة المعروفة للطوارئ، مؤكدًا: "مفروض يكون لهم special line... زي ما فيه 101 و103 لازم يكون في رقم خاص للمعاقين وذوهم يتواصلوا عليه عند الحاجة الطارئة"، وهو اقتراح عملي يعكس غياب أدوات الاستجابة السريعة المتخصصة.

كما شدد إياد الكرنز على أهمية تفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني في الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، مشيرًا إلى أن "الوصول للناس سيكون عن طريق مؤسسات المجتمع المدني... لا بد من التفكير بطرق مجتمعية مباشرة". هذا الطرح يبرز أهمية

إشراك الفاعلين المحليين باعتبارهم الأقرب إلى الأرض والأقدر على التدخل السريع. من جانبه، أكد سامي برهوم على أن وسائل التواصل الاجتماعي تمثل اليوم قناة أساسية يجب تفعيلها بما يتلاءم مع طبيعة استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، فقال: "تفعيل السوشيال ميديا يعني جزء من حياتهم... يتواصلون بين بعضهم أو بين المؤسسات"، ما يشير إلى إمكانية توظيف التكنولوجيا الاجتماعية لبناء شبكات دعم مرنة وغير مركزية. وتشير مجمل الشهادات إلى أن غياب المنصات والخطوط المباشرة المخصصة ترك الأشخاص ذوي الإعاقة دون مرجعية واضحة، سواء للاستغاثة أو للإبلاغ أو للحصول على المعلومة الدقيقة. في المقابل، تُظهر المقترحات المتعددة اتفاقاً عاماً على ضرورة تصميم أدوات تواصل فورية ومتخصصة، تأخذ بعين الاعتبار تنوع الإعاقات، وتستفيد من الموارد المحلية والتقنيات المتاحة. إن تعزيز فعالية التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة لا يتطلب فقط إنشاء منصات رقمية أو خطوط ساخنة، بل يتطلب أيضاً ربط هذه الأدوات باستراتيجيات تنسيق مؤسسي، وتدريب للكوادر، وضمان استدامة الاتصال في ظروف الطوارئ. وهذا لا يُعد رفاهية، بل ضرورة إنسانية وحقوقية تضمن بقاء الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن نطاق الحماية والاستجابة.

4.11. أهمية التحول الرقمي والتوصيات:

يمثل التحول الرقمي أحد المداخل الحيوية لمعالجة الفجوات العميقة في الوصول إلى المعلومات والخدمات لدى الأشخاص ذوي الإعاقة، خصوصاً خلال حالات الطوارئ والزوح. فقد أظهرت التجربة الأخيرة أن الأدوات التقليدية للتواصل والاستجابة لم تكن ملائمة أو كافية، وأن هناك حاجة ماسة لإعادة تصميم أنظمة الخدمة والتواصل على أسس رقمية أكثر فاعلية ومرونة. يعكس هذا المحور إدراكاً متزايداً لدى الخبراء والمشاركين في الدراسة لأهمية التكنولوجيا، ليس فقط كوسيلة اتصال، بل كرافعة للعدالة الاجتماعية والإدماج. يشير السيد ناجي ناجي إلى أولوية "التحول الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي" كمسار استراتيجي يجب أن تتبناه الجهات المختصة، مؤكداً أهمية "توفير قنوات فاعلة عن طريق مقدمي الخدمات"، ما يعني إدماج التكنولوجيا في كل من عمليات الإبلاغ، والتسجيل، وتقديم الدعم، واستهداف الفئات الأشد احتياجاً. ويرى ناجي أيضاً أن على شركات الاتصالات تحمل جزء من المسؤولية، عبر "تقديم خدمات مجانية أو مخفضة"، بما في ذلك باقات الإنترنت أو الخطوط الداعمة، لتقليل الفجوة الرقمية وتعزيز القدرة على الوصول.

من جهتها، شددت السيدة دلال التاجي على ضرورة "توفير خط نت أو اتصالات بحيث تستطيع أن تتواصل مع الناس"، مشيرة إلى أن غياب هذه البنية التحتية هو أحد أبرز أسباب العزل والانقطاع الذي يعيشه الأشخاص ذوو الإعاقة أثناء الأزمات. أما سامي برهوم، فقد قدّم مثلاً عملياً على أحد الحلول الممكنة، قائلاً: "نحن نزوده بجوال مباشرة على الإنترنت يلقطه عن بعد بحيث يتيح له فرصة للاندماج المحلي"، وهو ما يُبرز أهمية تزويد الأفراد بالتقنيات الذكية المهيأة، وتسهيل الوصول الرقمي الفوري للمنصات والمعلومات. تتفق هذه التصريحات على أن التحول الرقمي ليس مجرد تطور تقني، بل ضرورة إنسانية لضمان العدالة في الوصول إلى الحقوق والخدمات الأساسية. كما تشير إلى أهمية التكامل بين القطاع العام، وشركات الاتصالات، والمؤسسات الأهلية، لتصميم حلول تقنية تلائم واقع الأشخاص ذوي الإعاقة في السياقات الهشة.

خلاصة القول، إن التحول الرقمي في خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن يُنظر إليه كأولوية استراتيجية، تشمل تحديث البنية التحتية، وتخصيص أدوات ملائمة، وتوفير وصول مدعوم، وضمان الاستدامة والتكامل مع نظم الحماية والاستجابة. وتبقى التوصية الأبرز في هذا السياق هي ضرورة إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم في تصميم هذه الحلول، لضمان ملاءمتها وفعاليتها في أرض الواقع.

السياسات المقترحة لضمان الوصول العادل والمنصف للأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات

تُشكل خدمات الاتصالات محورًا حيويًا في أي استجابة إنسانية أو تخطيط طارئ، لا سيّما في السياقات المتأثرة بالنزاع والحصار كما هو الحال في قطاع غزة. وقد كشفت الحرب الأخيرة عن ثغرات عميقة في قدرة منظومة الاتصالات على الاستجابة لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، الذين يُعدّون من الفئات الأكثر هشاشة وتهديدًا خلال الأزمات. فبين الانقطاعات التامة، وضعف البنية التحتية، وغياب الخدمات الميسرة أو البدائل التقنية، فُرض على هذه الفئة تحدّي مزدوج: العزلة الجسدية والرقمية. استنادًا إلى تحليل الواقع الميداني، والمقابلات المعمّقة، والتجارب الدولية المستفادة، يهدف هذا الفصل إلى تقديم حزمة سياساتية عملية ومبنية على النهج الحقوقي، من شأنها ضمان الوصول العادل والمنصف للأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات قبل وأثناء وبعد الطوارئ. وترتكز هذه السياسات على المبادئ الأساسية للعدالة الرقمية، وشمولية التخطيط، والتنسيق المتعدد القطاعات، وتعزيز الابتكار المحلي. وتتوزع السياسات المقترحة في هذا الفصل على تسعة محاور رئيسية، تتنوع بين إصلاح الأطر التنظيمية، وتعزيز البنية التحتية، وتطوير أدوات الإنذار، وتفعيل خطوط الطوارئ، وصولًا إلى إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في رسم السياسات وتخصيص التمويل للابتكار. وتم تفصيل كل سياسة وفق نموذج واضح يشمل: الوصف، الأهداف، السياق، الجهات المعنية، الاستراتيجيات التنفيذية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد، مؤشرات الأداء، المخاطر، وفرص الدعم. إن تنفيذ هذه السياسات لا يمثل فقط التزامًا أخلاقيًا وقانونيًا تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، بل يُعد أيضًا مدخلًا ضروريًا لتعزيز صمود المجتمع الفلسطيني، وتحقيق استجابة أكثر عدالة وفعالية في مواجهة الأزمات الراهنة والمستقبلية.

5.1. قائمة السياسات المقترحة ضمن الإطار الوطني للاتصالات الدامجة:

رقم السياسة	عنوان السياسة
1	دمج منظور الإعاقة في الأطر التنظيمية والسياسات الوطنية لقطاع الاتصالات
2	تعزيز البنية التحتية الاتصالية الميسرة والبديلة في أوقات الطوارئ
3	بناء منظومة إنذار مبكر شاملة وقابلة للتنفيذ
4	إنشاء نظام وطني لإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة وربطها بقطاع الاتصالات
5	تطوير قنوات اتصال مخصصة وميسرة للطوارئ
6	تعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة في صنع القرار في قطاع الاتصالات
7	تحفيز الابتكار المحلي في تقنيات الاتصالات الميسرة
8	بناء وعي مجتمعي ومهني حول الحق في الاتصال الشامل
9	تطوير شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص ومزودي الخدمة

5.1.1. دمج منظور الإعاقة في الأطر التنظيمية والسياسات الوطنية لقطاع الاتصالات

وصف السياسة:

تسعى هذه السياسة إلى إدماج بعد الإعاقة بصفته مكونًا أساسيًا في التخطيط والتنظيم القانوني والمؤسسي لقطاع الاتصالات في فلسطين، بما يضمن الاعتراف الرسمي بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الاتصال، وتضمن هذا الحق في التشريعات، اللوائح التنفيذية، وخطط الطوارئ والرقمنة. ويرتكز هذا التوجه على مبدأ المساواة وعدم التمييز، وعلى الموازنة مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وخصوصًا المادة 9 (إمكانية الوصول) والمادة 21 (حرية التعبير والحصول على المعلومات).

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
- ضمان الاعتراف القانوني بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى خدمات الاتصالات. - تضمين معايير النفاذ الشامل في جميع السياسات التنظيمية للاتصالات والتكنولوجيا. - إلزام شركات الاتصالات بوضع خطط شاملة للطوارئ تراعي متطلبات ذوي الإعاقة. - مواءمة السياسات الفلسطينية مع المعايير الدولية في مجال الاتصالات الشاملة.	- كشفت الحرب على قطاع غزة (2023) عن هشاشة البنية التشريعية في حماية ذوي الإعاقة في ميدان الاتصال، حيث لم تكن هناك أي اشتراطات تنظيمية ملزمة لشركات الاتصالات لمراعاة النفاذ الشامل. - لا تحتوي تراخيص شركات الاتصالات على بنود تتعلق بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في الاتصال، أو إلزامهم بتقديم خدمات بديلة في أوقات الطوارئ. - تم تجاهل ذوي الإعاقة في خطط الاستجابة الوطنية للطوارئ والرقمنة، ما فاقم من عزلهم أثناء الحرب. - هناك فجوة واضحة في التكامل بين وزارة الاتصالات والجهات المسؤولة عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.	- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات - وزارة التنمية الاجتماعية - الأمانة العامة لمجلس الوزراء - الاتحاد العام للأشخاص ذوي الإعاقة - شركات الاتصالات (جوال، أوريدو، مزودي الإنترنت)
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهراً)		
- إعداد مسودة كود وطني للنفاذ الرقمي والاتصالي بالشراكة مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، يحدد الحد الأدنى من متطلبات الوصول للاتصالات في حالات الطوارئ. - مراجعة التراخيص الممنوحة لشركات الاتصالات، وإدراج بند ملزم بتوفير خدمات بديلة ودامجة تراعي الإعاقة ضمن خطة الطوارئ. - تشكيل لجنة فنية وطنية تضم الجهات الحكومية وممثلي ذوي الإعاقة لمراجعة السياسات الاتصالية من منظور النفاذ. - إصدار تعميم من وزارة الاتصالات يُلزم بتضمين مؤشرات النفاذ في تقارير الأداء السنوية لشركات الاتصالات.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- اعتماد النفاذ الرقمي والاتصالات الشاملة كأولوية في الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي. - تطوير الإطار القانوني للاتصالات ليشمل بنداً خاصاً بـ"حق الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ الاتصالي". - إدماج وحدات دراسية حول "النفاذ الشامل وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" في البرامج التدريبية لموظفي وزارة الاتصالات وهيئات التنظيم.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- تضمين النفاذ الشامل في القانون الفلسطيني الجديد للاتصالات، بما يتماشى مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. - إنشاء وحدة دائمة في وزارة الاتصالات تُعنى بـ"الاتصالات الشاملة" وتتابع تنفيذ هذه السياسات. - بناء نظام رقابة مستقل يضم منظمات الإعاقة لمتابعة امتثال مزودي الخدمة لمتطلبات النفاذ الشامل.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
- عدد السياسات التنظيمية التي تم تحديثها لتتضمن بعد الإعاقة. - نسبة تراخيص الاتصالات التي تتضمن شروطاً خاصة بخطط الطوارئ لذوي الإعاقة. - عدد لجان التقييم الوطنية التي تضم ممثلين عن ذوي الإعاقة.	- مقاومة بعض الشركات لتعديل تراخيصها أو تخصيص استثمارات لخدمات ميسرة. - نقص الكفاءات القانونية والفنية المتخصصة في مجال الاتصالات الشاملة. - تأخر الإصلاح التشريعي وغياب الإرادة السياسية الكافية في بعض المؤسسات.	- برامج التعاون الدولي في مجال التحول الرقمي (مثل البنك الدولي، الاتحاد الأوروبي، GIZ). - دعم من منظمات الأمم المتحدة ذات الصلة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

▪ مدى استخدام "الكود الوطني للنفاذ الاتصالي" من قبل شركات الاتصالات. ▪ مدى رضا منظمات الإعاقة عن مستوى إشراكها في تطوير السياسات الاتصالية..	▪ ضعف التنسيق بين الجهات الرسمية المعنية بالإعاقة والاتصالات.	▪ شركات مع شركات التكنولوجيا العالمية لتطوير حلول ميسرة. ▪ إمكانية تضمين المبادرات في "خطة الإصلاح وإعادة الإعمار الوطنية" لما بعد الحرب في غزة.
---	---	---

5.1.2. تعزيز البنية التحتية الاتصالية الميسرة والبديلة في أوقات الطوارئ

وصف السياسة:

تسعى هذه السياسة إلى ضمان استمرارية خدمات الاتصالات الحيوية للأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ، عبر تطوير بنية تحتية مرنة وشاملة، تشمل شبكات بديلة مثل الإنترنت عبر الأقمار الصناعية، والأدوات المساعدة، والأنظمة القابلة للنفاذ. إذ أن تكرار الانهيار الشامل لشبكات الاتصالات خلال الأزمات يبرز الحاجة إلى منظومة احتياطية تستجيب لاحتياجات الفئات الهشة، وعلى رأسها الأشخاص ذوو الإعاقة، لضمان استمرار الوصول إلى المعلومة، والخدمات، والنجدة.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
▪ ضمان استمرارية خدمات الاتصال لذوي الإعاقة أثناء انقطاع الشبكات الأرضية. ▪ دعم توفير أدوات وتقنيات مساعدة للاتصال ميسرة وملائمة للإعاقات المختلفة. ▪ تطوير أنظمة اتصال رقمية قادرة على العمل في بيئات الحرب والكوارث. ▪ تقليص الفجوة الرقمية في الوصول للاتصالات لدى الأشخاص ذوي الإعاقة خلال الأزمات.	▪ أظهرت الحرب الأخيرة في غزة انهيارًا شبه تام في الاتصالات الأرضية، ما أدى إلى عزلة تامة للأشخاص ذوي الإعاقة، وخصوصًا من يعانون من إعاقات سمعية أو بصرية. ▪ لا تتوفر شبكات طوارئ أو اتصالات بديلة في أغلب مناطق القطاع، ولا توجد أدوات تواصل ميسرة في البيوت أو الملاجئ. ▪ تشير المقابلات الميدانية إلى ضعف الجاهزية الرقمية لدى معظم المؤسسات الإنسانية في استخدام وسائل اتصال قابلة للنفاذ. ▪ تفتقر غزة إلى إطار تقني ومالي لدعم أدوات الاتصال المساعدة أو ابتكار حلول محلية تلبي الاحتياج الميداني.	▪ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ▪ هيئة تنظيم الاتصالات ▪ وزارة التنمية الاجتماعية ▪ مؤسسات التكنولوجيا المجتمعية ▪ البلديات وأجهزة الطوارئ ▪ منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ▪ مقدمو خدمات الإنترنت والاتصالات ▪ شركات ومبادرات تكنولوجيا محلية ▪ برامج الأمم المتحدة الإنسانية (UNDP, OCHA)

استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهرًا)

▪ توقيع اتفاقيات طارئة مع شركات مثل Starlink لتوفير خدمة إنترنت عبر الأقمار الصناعية في مراكز إيواء ومؤسسات ذوي الإعاقة. ▪ تأمين حزمة أدوات مساعدة (قارئات شاشة، لوحات مفاتيح ناطقة، سماعات ذكية، أجهزة تنبيه ضوئي) وتوزيعها عبر وزارة التنمية الاجتماعية. ▪ تطوير تطبيق اتصالات طارئ يعمل دون إنترنت (off-grid) يعتمد على البلوتوث أو شبكات Mesh، مخصص لذوي الإعاقة. ▪ إعداد دليل ميداني بسيط يشرح آليات استخدام أدوات الاتصال البديلة في الطوارئ، وتدريب منظمات المجتمع المدني على تطبيقه.

استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)

▪ إنشاء مستودع وطني للأدوات المساعدة والاتصالات الميسرة لتوزيعها وقت الأزمات ضمن خطة الطوارئ الوطنية.

- تطوير بروتوكولات طوارئ رقمية قابلة للتنفيذ في مراكز الإيواء، تشمل أدوات اتصال خاصة لذوي الإعاقة. - دعم المبادرات الشبابية والمجتمعية لتصميم حلول مفتوحة المصدر لخدمات اتصال ميسرة تعتمد على البنية المحلية. - إعداد منصة وطنية لتحديد أولويات تزويد الإنترنت للأشخاص ذوي الإعاقة أثناء الحرب، بناءً على خريطة الاحتياجات.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- توسيع البنية التحتية الرقمية لتشمل تغطية طارئة آمنة ومستقرة، تراعي إدماج ذوي الإعاقة ضمن خدمات الطوارئ الإلكترونية. - تأسيس صندوق وطني دائم لدعم الابتكار في مجال أدوات الاتصالات المساعدة، بالشراكة مع الجامعات المحلية. - تضمين مواصفات النفاذ الكامل والاتصال الميسر في معايير بناء مراكز الطوارئ والملاجئ في غزة. - إصدار قانون خاص بـ "الاتصالات الإنسانية" يشمل ضمان حق ذوي الإعاقة في الحصول على أدوات التواصل البديلة مجاناً أو بتكلفة رمزية خلال الأزمات.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
- عدد مراكز الإيواء التي جُهزت بخدمة اتصال بديلة صديقة للإعاقة. - عدد أدوات الاتصال الميسرة الموزعة على الأشخاص ذوي الإعاقة. - نسبة البلديات أو مراكز الطوارئ التي اعتمدت حلولاً اتصالية قابلة للنفاذ. - عدد الابتكارات المجتمعية أو الشراكات التكنولوجية المنفذة في هذا المجال. - مدى استخدام المنصة الوطنية لتحديد أولويات الاتصال لدى ذوي الإعاقة في الطوارئ.	- صعوبة استيراد أو تشغيل تكنولوجيا الاتصالات عبر الأقمار الصناعية في ظل القيود الأمنية. - ارتفاع تكلفة الأدوات المساعدة وصعوبة توفيرها محلياً. - غياب الوعي الفني بكيفية استخدام وتوزيع هذه الأدوات خلال الطوارئ. - ضعف التمويل المخصص لهذا القطاع ضمن خطط الطوارئ الوطنية.	- دعم مباشر من برامج الطوارئ التابعة للأمم المتحدة أو الاتحاد الأوروبي. - فرص تمويل من مشاريع التحول الرقمي والابتكار في حالات الأزمات. - شراكات مع شركات تكنولوجيا دولية (Google، Microsoft، Cisco) لتنفيذ حلول اتصال ذكية. - مساهمات من القطاع الخاص المحلي ضمن برامج المسؤولية المجتمعية.

5.1.3. بناء منظومة إنذار مبكر شاملة وقابلة للنفاذ

وصف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تطوير منظومة إنذار مبكر متعددة الوسائط تضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تصميم نظام وطني لإشعارات الطوارئ يعمل عبر قنوات متنوعة (صوتية، مرئية، نصية)، ويدمج التقنيات المساعدة مثل لغة الإشارة، الرسائل النصية القابلة للتخصيص، والتنبيهات الضوئية والاهتزازية. تمثل القدرة على الوصول السريع والأمن إلى المعلومة أثناء الخطر عنصراً حاسماً في حماية الأرواح، لا سيما لفئات لا يمكنها الاستجابة بسرعة للإخلاء أو الاستغاثة بدون إشعار ملائم.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
ضمان الوصول الفوري للمعلومات التحذيرية للأشخاص ذوي الإعاقة بجميع أنواعها.	أظهرت الحرب الأخيرة في غزة قصوراً خطيراً في إيصال إشعارات الطوارئ إلى فئات ذوي	- وزارة الداخلية (الدفاع المدني) - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون - وزارة التنمية الاجتماعية - البلديات ومجالس الطوارئ المحلية - منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة - شركات الاتصالات والبث التلفزيوني - مؤسسات الإعلام المجتمعي	- الإعاقة، ما تسبب في وفيات أو إصابات كان يمكن تفاديها. - لا توجد نظم إنذار مخصصة أو ملائمة لذوي الإعاقة البصرية أو السمعية، ولا تتوفر ترجمة فورية أو رسائل قابلة للنفاذ في الإعلام الوطني أو الإذاعات. - التجارب الدولية (مثل اليابان وأوكرانيا) أثبتت أن نظم التنبيه المتعددة الوسائط تُعد من أنجع الوسائل لحماية الأرواح خاصة في البيئات المتأزمة. - لدى غزة حاليًا منصات إنذار بدائية تعتمد فقط على البث الإذاعي أو الرسائل الحكومية العامة، وتفتقر إلى التخصيص والدمج التكنولوجي.	- تطوير منظومة إنذار تستجيب للفوارق الحسية والإدراكية، خاصة في الطوارئ ذات الطبيعة المتسارعة (قصف، إخلاء، حرائق). - إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في تطوير محتوى الإنذارات وصياغتها بما يتناسب مع قدراتهم. - إدماج منظومة الإنذار ضمن الخطط الوطنية للأمن المدني والدفاع المدني.
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهرًا)		
- تطوير رسائل طوارئ موحدة تتضمن لغة مبسطة، رموز بصرية، ولغة إشارة مصاحبة، تبث عبر القنوات الوطنية. - تركيب مكبرات صوت ونظم إنذار ضوئية في مناطق الإيواء والمراكز المجتمعية لذوي الإعاقة. - إطلاق تطبيق محمول يُرسل إشعارات طوارئ نصية وصوتية، مزود بخيارات النفاذ (تكبير خط، واجهة بصرية مبسطة، تحويل صوت لنص). - تنفيذ ورش تشاورية مع الأشخاص ذوي الإعاقة لتحديد أفضل أشكال الإنذار المناسبة حسب نوع الإعاقة.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- إدماج نظام الإنذار في الإذاعة والتلفزيون الرسمي مع واجهات مرئية قابلة للنفاذ، وتوفير ترجمة بلغة الإشارة أثناء الطوارئ. - اعتماد بروتوكول رسمي للإنذار متعدد الوسائط، يحدد أدوار المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص أثناء الإنذار. - تركيب منظومات تنبيه مرئي-اهتزازي داخل المدارس والمراكز التي تستقبل ذوي الإعاقة. - إنشاء "مركز وطني للإنذار المبكر الشامل" يعمل على تنسيق وتحديث الإنذارات مع الأخذ بعين الاعتبار بيانات الإعاقة والمواقع الجغرافية.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- تعديل قوانين الدفاع المدني ولوائح الطوارئ لإلزام الجهات الرسمية بتضمين معايير النفاذ والدمج في نظم الإنذار. - بناء شراكات بحثية مع الجامعات لتطوير تقنيات إنذار ذكية (مثل إنذارات بالذكاء الاصطناعي تُكيّف المحتوى حسب المستخدم). - إدماج نظام الإنذار ضمن خدمات البث الرقمي والهواتف الذكية بشكل تراكمي (Overlay Alerts). - تطوير حزمة تدريبية وطنية لموظفي الطوارئ حول التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء الإنذار والاستجابة.		
فرص الدعم أو التمويل:	المخاطر والتحديات المحتملة:	مؤشرات المتابعة والتقييم:
دعم من مشاريع الأمم المتحدة لحماية المدنيين والحد من الكوارث (UNDRR)، (OCHA)	- ضعف البنية التحتية في بعض المناطق يمنع تركيب نظم الإنذار أو وصول الإشارات. - محدودية الكوادر الفنية المتخصصة في إعداد محتوى ملائم للفئات الحسية.	- عدد الإنذارات التي تم بثها عبر قنوات قابلة للنفاذ. - نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة المشمولين ضمن نظم الإنذار الوطنية.

- عدد المرافق التي تم تزويدها بأدوات إنذار صوتية أو صوتية مخصصة. - معدل استخدام تطبيقات الطوارئ من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة. - مستوى رضا منظمات ذوي الإعاقة عن شمولية محتوى الإنذارات.	- قلة التنسيق بين المؤسسات المعنية بإصدار الإنذارات والبلدات التلفزيونية. - صعوبة تمويل نشر وتعميم الأجهزة في وقت قصير ضمن بيئة طوارئ.	- مساهمات شركات البث والإعلام الخاصة ضمن مسؤوليتها المجتمعية. - شراكات مع الشركات المصنعة لتنظيم التنبيه الذكية (Bosch, Siemens) لتوريد أو تصميم أنظمة مناسبة. - منح بحث وتطوير من برامج التعاون الأكاديمي المحلي والدولي. - لما بعد الحرب في غزة.
---	---	---

5.1.4. إنشاء نظام وطني لإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة وربطها بقطاع الاتصالات

وصف السياسة:

ترتكز هذه السياسة على تطوير نظام وطني موحد لجمع وإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة، وربطها بمنظومات الاتصالات والطوارئ لضمان استجابة سريعة وفعالة لحاجاتهم. إذ يشكل غياب قواعد بيانات دقيقة ومحدثة أحد العوائق الرئيسية أمام تقديم خدمات مخصصة ودائمة في أوقات الأزمات، خاصة في ظل النزوح، أو تدمير البنية التحتية، أو انقطاع وسائل الاتصال. ويهدف هذا النظام إلى أن يكون مرجعاً أساسياً لصناع القرار ومزودي الخدمة في تصميم تدخلات عادلة وتوجيه الموارد لمن هم أكثر احتياجاً.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
- ضمان دمج بُعد الإعاقة في نظم إدارة المعلومات الوطنية، لا سيما تلك المتعلقة بالاتصالات والطوارئ. - تحسين قدرة الجهات المختصة على التعرف السريع على مواقع الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم في أوقات الأزمات. - دعم الاستجابة الإنسانية المبينة على بيانات دقيقة وشاملة. - تعزيز التنسيق بين الجهات الحكومية، والمجتمع المدني، والقطاع الخاص في إدارة البيانات الحساسة.	- كشفت الحرب على غزة عام 2023-2024 عن غياب قواعد بيانات محدثة عن الأشخاص ذوي الإعاقة، ما أدى إلى صعوبات في إيصال الخدمات أو إخلاءهم من مناطق الخطر. - تعاني وزارة التنمية الاجتماعية من نقص في الموارد الفنية والتقنية التي تمكّنها من بناء نظام بيانات موثوق وديناميكي. - معظم خدمات الاتصالات لا تركز على تصنيف احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، وبالتالي لا تقدم استجابة مخصصة. - لدى العديد من منظمات المجتمع المدني بيانات مشتتة وغير مترابطة مع الجهات الحكومية، ما يؤدي إلى تكرار الجهود أو تغافل فئات مهمة.	- وزارة التنمية الاجتماعية - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني - منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة - شركات الاتصالات ومزودو خدمات الإنترنت - البلديات ومجالس الطوارئ - شركاء الأمم المتحدة والجهات الدولية المعنية بالبيانات الإنسانية

استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهراً)

- إعداد قاعدة بيانات وطنية موحدة للأشخاص ذوي الإعاقة، تحتوي على مؤشرات تشمل: نوع الإعاقة، الموقع الجغرافي، الأجهزة المساعدة، سبل التواصل المفضلة، ومدى الاعتماد على خدمات الاتصال.
- إنشاء آلية إلكترونية لتحديث البيانات عبر تطبيق جوال أو منصة إلكترونية، بالتعاون مع منظمات المجتمع المحلي.
- تكوين فرق ميدانية لتحديث البيانات في المناطق المتضررة بالشراكة مع البلديات.
- توقيع مذكرات تفاهم بين الجهات الحكومية ومنظمات الإعاقة لتنظيم مشاركة البيانات.

استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- تطوير نظام معلومات جغرافية (GIS) يربط البيانات بمواقع السكن والخدمات الأساسية وخرائط التغطية الاتصالية. - اعتماد تصنيف وطني موحد للإعاقات والمعلومات ذات الصلة، يتوافق مع المعايير الدولية (مثل ICF). - إدراج البيانات ضمن نظم إدارة الكوارث الوطنية لضمان استجابة سريعة. - تنفيذ حملات وطنية دورية لتحديث البيانات بإشراف جهات رقابية.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- تأسيس وحدة حكومية دائمة ضمن وزارة التنمية الاجتماعية لإدارة ومتابعة بيانات الإعاقة والاتصالات. - تضمين نظام البيانات ضمن التشريعات الوطنية وتحديد صلاحيات النفاذ إليه لحماية الخصوصية. - تطوير أدوات ذكاء اصطناعي لتحليل البيانات وتحديد المخاطر والاحتياجات حسب النوع الجغرافي والديمقراطي. - إنشاء بوابة إلكترونية موحدة للبيانات تتيح لمزودي الخدمة التعرف على الاحتياجات وتخصيص التدخلات.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
- عدد الجهات الحكومية وغير الحكومية التي تعتمد على النظام في تدخلاتها. - نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة المسجلين في النظام مع بيانات محدثة خلال آخر 12 شهرًا. - عدد البلديات أو مراكز الخدمة المرتبطة بمنصة البيانات. - عدد الاستجابات أو البرامج التي استندت إلى بيانات الإعاقة في التصميم والتنفيذ.	- مخاوف تتعلق بخصوصية البيانات وسوء استخدامها في سياق سياسي وأمني هش. - ضعف البنية التحتية الرقمية وصعوبة الربط بين المحافظات. - نقص الكوادر التقنية المدربة على إدارة نظم قواعد البيانات. - تردد بعض المؤسسات في مشاركة بياناتها أو التفاعل مع المنصة الموحدة.	- دعم تقني وتمويلي من اليونيسف، UNPRPD، و UNDP لمبادرات بيانات الإعاقة. - تعاون مع الجامعات ومراكز البيانات الفلسطينية لتطوير النظام. - فرص تمويل من برامج التحول الرقمي (مثل Digital4Development التابع للاتحاد الأوروبي). - إدراج المنظومة ضمن استراتيجيات الحكومة الفلسطينية الرقمية وخطط إعادة الإعمار.

5.1.5. تطوير قنوات اتصال مخصصة وميسرة للطوارئ

وصف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى إنشاء وتفعيل قنوات اتصال طارئة مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع غزة، بما يضمن تواصلهم السريع والأمن مع فرق الطوارئ ومزودي الخدمات أثناء الأزمات، وخصوصًا في حالات القصف أو النزوح أو انهيار البنية التحتية. ويرتكز هذا التوجه على أهمية تنويع وسائل الاتصال لتناسب الاحتياجات الحسية والحركية المختلفة، من خلال خطوط هاتفية ميسرة، تطبيقات ذكية داعمة، ومراكز اتصال مزودة بوسائل تواصل بديلة.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
- ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الطوارئ والمعلومات المنقذة للحياة. - تقليل الفجوة في التواصل الناتجة عن الإعاقات السمعية، البصرية، أو النطقية خلال الكوارث.	- أظهرت الحرب الأخيرة (2023) هشاشة قنوات الاتصال العامة، وانعدام بدائل مخصصة لذوي الإعاقة في الإبلاغ عن المخاطر أو التنسيق مع فرق الإنقاذ. - أشارت المقابلات إلى أن العديد من الأشخاص الصم لم يتمكنوا من فهم الإرشادات أو التفاعل مع الجهات الأمنية، مما عرضهم للخطر.	- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - وزارة الداخلية (غرف عمليات الطوارئ والدفاع المدني) - شركات الاتصالات - منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة

- وزارة الصحة (خدمات الإسعاف والطوارئ) - المؤسسات الدولية المعنية بالاستجابة الإنسانية	- تعاني مراكز الطوارئ الحالية من نقص في الكوادر المدربة على التواصل الميسر، وغياب وسائل مثل لغة الإشارة أو الرسائل النصية. - هناك طلب مجتمعي متزايد على منصات أمنة وسريعة خاصة بذوي الإعاقة، على غرار تجارب دولية مثل اليابان وبولندا.	- تحسين جاهزية واستجابة الجهات المعنية عبر قنوات اتصال مخصصة وسريعة. - تعزيز استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة وقدرتهم على الإبلاغ وطلب المساعدة بشكل مباشر.
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهراً)		
- إطلاق رقم وطني مخصص لحالات الطوارئ للأشخاص ذوي الإعاقة (مثل 104)، يعمل على مدار الساعة. - إنشاء مركز اتصال طارئ مجهز بترجمي لغة الإشارة، وأدوات تلقي رسائل نصية وصوتية وفيديو. - تطوير تطبيق محمول مخصص للطوارئ لذوي الإعاقة، يتضمن واجهة ميسرة، زر طلب نجدة سريع، ورسائل مُبرمجة مسبقاً حسب نوع الإعاقة. - تدريب فرق الدفاع المدني والطواقم الميدانية على أساليب التواصل مع الفئات ذات الإعاقة.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- ربط مراكز الاتصال الطارئة بأنظمة تحديد الموقع الجغرافي (GIS) لتسريع الوصول إلى المتصلين. - تفعيل وحدة استجابة ميدانية طارئة متخصصة في دعم الأشخاص ذوي الإعاقة عند الإخلاء أو الطوارئ. - تطوير واجهات رقمية متكاملة عبر منصات الحكومة الإلكترونية تتيح التبليغ التفاعلي بلغة الإشارة أو القراءة الصوتية. - إجراء حملات توعية لتعميم استخدام القنوات الجديدة بين ذوي الإعاقة ومحيطهم الأسري.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- اعتماد هذه القنوات ضمن خطة وطنية دائمة لإدارة الطوارئ والإنذار المبكر. - إدراج تعليمات واضحة في تراخيص شركات الاتصالات تلزمها بتوفير خدمات اتصال طارئة ميسرة. - إدماج قنوات الطوارئ هذه في المناهج التدريبية للعاملين في القطاع الأمني والصحي. - تطوير تقنيات ذكاء اصطناعي يمكنها تلقي بلاغات صوتية وتحليلها بسرعة لمستخدمي الإعاقات النطقية أو الذهنية.		
فرص الدعم أو التمويل:	المخاطر والتحديات المحتملة:	مؤشرات المتابعة والتقييم:
- دعم في ومالي من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومنظمة الصحة العالمية (WHO). - شراكات مع الجامعات ومراكز الابتكار المحلية لتطوير التطبيقات والواجهات الميسرة. - تمويل من برامج التحول الرقمي الحكومية أو برامج التنمية الدولية (مثل USAID، الاتحاد الأوروبي). - إمكانية إدماج المنظومة ضمن الخطط الإقليمية للاستجابة الإنسانية وإعادة الإعمار في غزة.	- محدودية التمويل لتأسيس البنية التحتية التقنية والمراكز الخاصة. - ضعف المعرفة التقنية لدى بعض الفئات المستهدفة باستخدام التطبيقات الجديدة. - تحديات لوجستية في دمج المنظومة مع الأجهزة الأمنية أو خدمات الطوارئ. - نقص في الكوادر المتخصصة بلغة الإشارة أو أدوات التواصل البديل.	- عدد البلاغات المستلمة عبر رقم الطوارئ المخصص للأشخاص ذوي الإعاقة. - معدل الاستجابة الزمنية مقارنة بالبلاغات الواردة. - عدد المستخدمين النشطين في تطبيق الطوارئ الميسر. - نسبة الفرق الميدانية التي خضعت لتدريب على التواصل الميسر. - تقييمات رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة خلال الأزمات.

5.1.6. تعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة في صنع القرار في قطاع الاتصالات

وصف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى ترسيخ مبدأ المشاركة الفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة ومنظماتهم التمثيلية في صناعة السياسات واتخاذ القرارات المتعلقة بقطاع الاتصالات، بما يشمل مراحل التخطيط، التنفيذ، والرقابة. ويأتي ذلك استنادًا إلى النهج الحقوقي القائم على "عدم اتخاذ أي قرار يخص الأشخاص ذوي الإعاقة دون مشاركتهم". وتكتسب هذه المشاركة أهمية متزايدة في سياق إعادة الإعمار والتحول الرقمي، لضمان ألا تُعيد الحلول التقنية إنتاج أنماط الإقصاء والتمييز القديمة.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
- تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التأثير في السياسات والبرامج الاتصالية بما يعكس احتياجاتهم الواقعية. - خلق بيئة مؤسسية دامجة ومستجيبة في قطاع الاتصالات. - تعزيز ثقة ذوي الإعاقة في مؤسسات الدولة والخدمات الرقمية. - بناء شراكات استراتيجية مع المجتمع المدني لضمان الاستمرارية والمساءلة.	- أظهرت الأزمة الأخيرة في قطاع غزة ضعفًا واضحًا في إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة عند تصميم خطط الطوارئ والاتصالات البديلة. - أشار تحليل الواقع إلى أن معظم القرارات المتعلقة بخدمات الاتصال خلال الحرب لم تراعي الخصوصيات الحسية أو التقنية للأشخاص ذوي الإعاقة. - توجد فجوة مؤسسية بين الجهات الرسمية ومنظمات الإعاقة، وغالبًا ما يتم التعامل معها كمستفيدين سلبيين لا شركاء فاعلين. - في المقابل، أظهرت التجارب الدولية (مثل اليابان وأوكرانيا) أثرًا ملموسًا لمشاركة ذوي الإعاقة في تحسين نظم الطوارئ وجعلها أكثر فعالية وشمولًا.	- المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - وزارة التنمية الاجتماعية - منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة المحلية والدولية - الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان - لجان الدفاع المدني والطوارئ - المجالس المحلية والبلديات - شركات الاتصالات العاملة في فلسطين
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهرًا)		
- تشكيل لجنة استشارية دائمة لذوي الإعاقة ضمن هيكل المجلس الأعلى للاتصالات، تراجع وتقدم توصيات حول الخطط والمشاريع التقنية. - تخصيص مقاعد دائمة لممثلين عن ذوي الإعاقة في لجان الاستجابة للطوارئ الرقمية. - تنظيم ورشات تشاركية بين الحكومة ومنظمات الإعاقة لصياغة أولويات النفاذ الاتصالي بعد الحرب. - تطوير مدونة سلوك داخلية للوزارات ومزودي الخدمة تضمن احترام صوت الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم الفعلية.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- إدراج وحدات تدريبية حول الشمول الرقمي ومشاركة ذوي الإعاقة ضمن برامج بناء قدرات الكوادر الحكومية. - دعم مبادرات بحثية يقودها ذوو الإعاقة أو بالتعاون معهم لتقييم واقع النفاذ إلى الاتصالات. - تمويل منصات مجتمعية رقمية يقودها ذوو الإعاقة لعرض تحدياتهم واقتراح حلول بديلة. - إصدار تقرير سنوي بمشاركة منظمات الإعاقة لمتابعة تنفيذ سياسات الاتصال الشامل في غزة.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- إدماج مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة كمكون إلزامي في كل مشروع أو استراتيجية تتعلق بالاتصالات والرقمنة. - تعديل الأنظمة الداخلية للمجالس والهيئات المنظمة لقطاع الاتصالات لإدماج ممثلي ذوي الإعاقة كأعضاء دائمين. - تعزيز ثقافة التقييم التشاركي داخل المؤسسات الحكومية عبر أدوات مراقبة يقودها المجتمع المدني.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:

▪ عدد الجهات الرسمية التي تضمن تمثيلاً دائماً لذوي الإعاقة في هيكلها الاستشارية. ▪ نسبة السياسات والمشاريع الاتصالية التي تم مراجعتها من قبل لجنة تمثيلية لذوي الإعاقة. ▪ عدد المبادرات أو الورش التشاركية المنفذة سنوياً. ▪ مستوى الرضا العام لمنظمات الإعاقة عن إشراكها في صنع القرار (يُقاس من خلال استبيانات دورية).	▪ ضعف الإرادة السياسية أو البيروقراطية في استيعاب ممثلين جدد في عملية صنع القرار. ▪ تمثيل غير متوازن أو غير حقيقي لمنظمات الإعاقة في بعض الأحيان. ▪ محدودية الموارد البشرية المؤهلة للمشاركة التقنية في القضايا الاتصالية. ▪ مقاومة داخلية لدى بعض المؤسسات التقليدية لمشاركة المجتمع المدني.	▪ برامج الأمم المتحدة المعنية بالحوكمة والمشاركة المجتمعية (UNPRPD)، (UNDP) ▪ شراكات مع المؤسسات الحقوقية والجامعات المحلية لدعم التمثيل المجتمعي. ▪ إمكانية إدراج اللجنة الاستشارية في مشاريع الإصلاح المؤسسي والرقمي الممولة دولياً. ▪ تمويل تشاركي من منظمات المانحين لبرامج القيادة المجتمعية الرقمية.
---	--	---

5.1.7. تحفيز الابتكار المحلي في تقنيات الاتصالات الميسرة

وصف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز بيئة محلية محفزة للبحث والابتكار في مجال الاتصالات الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال دعم حلول تقنية محلية وملائمة للسياق الفلسطيني، وتوفير حوافز للقطاع الأكاديمي، ومسرعات الأعمال، وشركات التكنولوجيا المجتمعية للعمل على تطوير أدوات وتقنيات متخصصة تشمل تطبيقات الطوارئ، أدوات لغة الإشارة الرقمية، وبرمجيات التفاعل الصوتي والبصري. وتأتي هذه السياسة استجابة للحاجة الملحة في قطاع غزة لحلول ذكية قابلة للنشر والتكيف في ظروف الحرب والطوارئ، وتُعزز من قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى المعلومة والتواصل دون عوائق.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
▪ تشجيع إنتاج تقنيات اتصال ميسرة محلية، مستجيبة للاحتياجات المتنوعة لذوي الإعاقة. ▪ بناء قدرات المهندسين والمبرمجين على تطوير حلول تقنية دامجّة وقابلة للاستخدام في الأزمات. ▪ توطيق المعرفة التقنية في مجالات الإعاقة الرقمية وتعزيز السيادة التكنولوجية الفلسطينية. ▪ تحويل الاحتياجات المجتمعية إلى فرص للابتكار الاجتماعي والاستثمار التقني المحلي.	▪ كشفت الحرب عن غياب شبه كامل للأدوات التكنولوجية المصممة محلياً لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة، ما أدى إلى تفاقم العزلة وصعوبة الوصول إلى المعلومة أثناء الأزمات. ▪ لا توجد حتى الآن حاضنات أعمال أو برامج تمويل تستهدف صراحة قطاع الابتكار في الاتصالات الميسرة أو الإعاقة الرقمية. ▪ على الرغم من وجود طاقات شبابية ومبادرات أكاديمية واعدة في قطاع غزة، إلا أن غياب الدعم المؤسسي والمالي والتقني يحد من تحول هذه المبادرات إلى مشاريع فاعلة. ▪ الحاجة إلى تقنيات قابلة للعمل دون إنترنت دائم، وبأدوات بسيطة، يجعل من الابتكار المحلي الخيار الأكثر ملائمة.	▪ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ▪ الجامعات الفلسطينية ومراكز البحث العلمي ▪ مؤسسات دعم الابتكار وريادة الأعمال ▪ شركات البرمجيات المحلية ▪ منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ▪ الشركاء الدوليون الداعمون للابتكار والحق في الاتصال
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهراً)		
▪ إطلاق تحديات وطنية (hackathons) لتطوير تطبيقات وأدوات مخصصة للطوارئ قابلة للوصول لذوي الإعاقة. ▪ تخصيص منح صغيرة للمشاريع التقنية الناشئة التي تعالج فجوات النفاذ الرقمي أثناء الأزمات.		

■ إشراك منظمات الإعاقة في تحديد الأولويات التقنية المطلوب تطويرها. ■ توفير حوافز ضريبية أو تسهيلات إدارية للشركات التي تطوّر تقنيات ميسّرة للفئات الهشة.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
■ إنشاء حاضنة أعمال متخصصة في التكنولوجيا المساعدة لذوي الإعاقة بالشراكة مع الجامعات المحلية. ■ تطوير برامج دراسات عليا أو مساقات أكاديمية متخصصة في الاتصالات الدامجة. ■ دعم التعاون بين القطاع الخاص ومراكز الأبحاث لتطوير أدوات لغة الإشارة الرقمية أو برمجيات قراءة الشاشة باللغة العربية. ■ إدماج معايير الوصول الرقمي ضمن جميع مشروعات التحول الرقمي التي تطلقها الحكومة.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
■ تأسيس صندوق وطني دائم لدعم الابتكار الاجتماعي في مجالات التكنولوجيا والإعاقة. ■ تطوير شراكات بحثية مع الجامعات الدولية لتبادل المعرفة حول الذكاء الاصطناعي المساعد والواقع المعزز لذوي الإعاقة. ■ تحويل بعض التطبيقات والتقنيات المطوّرة محلياً إلى حلول قابلة للتصدير أو المشاركة مع سياقات مشابهة. ■ تعزيز ربط الابتكار بالسياسات العامة، بحيث تصبح أدوات الإعاقة الرقمية جزءاً من منظومة الطوارئ الوطنية.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
■ عدد المشاريع الابتكارية/التطبيقات الميسّرة التي تم تطويرها محلياً خلال عام. ■ نسبة المبادرات التي تم تبنيها من الجهات الرسمية أو دمجها ضمن خطط الطوارئ. ■ عدد المؤسسات أو الشركات التي حصلت على منح/حوافز لتطوير أدوات اتصال ميسّرة. ■ نسبة خريجي الجامعات العاملين في مشاريع تكنولوجيا الإعاقة أو الاتصالات الشاملة.	■ ضعف التمويل المستدام للمبادرات الابتكارية. ■ القيود المفروضة على قطاع غزة في ما يخص الوصول إلى تقنيات حديثة أو شراكات خارجية. ■ هجرة العقول التقنية أو تشتت الجهود الفردية دون إطار مؤسسي. ■ عدم تكامل المشاريع المبتكرة مع خطط الحكومة أو عدم قابليتها للتنفيذ في الواقع.	■ برامج الاتحاد الأوروبي أو البنك الدولي في دعم الابتكار والتحول الرقمي. ■ شراكات مع منظمات مثل GIZ، ومؤسسة صمود، والمجلس النرويجي للاجئين. ■ احتضان مشاريع الاتصالات الميسّرة ضمن مسرّعات الأعمال القائمة في غزة. ■ إمكانية الحصول على تمويل من مبادرات الذكاء الاصطناعي من أجل التنمية التابعة للأمم المتحدة أو اليونيسكو.

5.1.8. بناء وعي مجتمعي ومهني حول الحق في الاتصال الشامل

وصف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز وعي المجتمع الفلسطيني، ولا سيما العاملين في القطاعات الحيوية، بالحق الإنساني للأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى خدمات الاتصالات، وخاصة أثناء الأزمات والطوارئ. يُعد الوعي من الشروط الأساسية لضمان فعالية أي سياسة تقنية أو بنية تحتية، إذ تُظهر التجارب أن الجهل أو ضعف المعرفة لدى الكوادر الميدانية يُسهم في إقصاء الفئات الهشة وتكرار الأنماط التمييزية. وتشمل هذه السياسة إطلاق حملات توعية رقمية وميدانية، وتدريب الكوادر المهنية والمؤسسات الإعلامية على التواصل الميسّر، واستخدام لغة الإشارة والممارسات الشاملة في إدارة الاتصال المؤسسي والطوارئ.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
- نشر ثقافة حقوق ذوي الإعاقة في الاتصال والنفوذ إلى المعلومة. - رفع كفاءة الكوادر العاملة في الطوارئ والإعلام والدفاع المدني على التواصل الميسر. - محاربة الصور النمطية والتمييزية في الإعلام تجاه الإعاقة، خاصة في أوقات الأزمات. - تعزيز الشراكة مع مؤسسات التعليم والإعلام لتوطين المعرفة حول الاتصال الشامل.	- أظهرت الحرب الأخيرة ضعفًا حادًا في التعامل الإعلامي مع قضايا ذوي الإعاقة، وغياب الترجمة بلغة الإشارة، أو الخطاب الشامل في رسائل الطوارئ. - يعاني قطاع غزة من نقص في الكوادر المدربة على أساليب التواصل الميسر، سواء في الطوارئ أو في الخدمة العامة. - ما يزال كثير من المواطنين والكوادر ينظرون إلى الاتصال كحق ثانوي لذوي الإعاقة، وليس كضرورة من ضرورات الحماية الإنسانية. - تفتقر معظم وسائل الإعلام إلى سياسات داخلية تلزم بمراعاة النفاذ الرقمي أو المرئي لذوي الإعاقة.	- وزارة الإعلام، وزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة الداخلية. - المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة. - الجامعات والكليات الإعلامية والتربوية. - الدفاع المدني، البلديات، وفرق الطوارئ المجتمعية. - المنصات الإعلامية وشركات الإنتاج. - منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والمجتمع المدني.
استراتيجيات قصيرة الأمد (0-12 شهرًا)		
- تنفيذ حملات إعلامية توعوية عبر التلفزيون والراديو والمنصات الرقمية حول الحق في الاتصال أثناء الأزمات. - إطلاق برامج تدريبية مركزة (ورش قصيرة) لطواقم الدفاع المدني والبلديات حول التواصل مع ذوي الإعاقة. - تطوير أدلة سريعة للمصطلحات الأساسية بلغة الإشارة للتعاملات الميدانية في الطوارئ. - إنتاج محتوى مرئي ومطبوع بلغة مبسطة يعزز وعي الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم في الاتصال.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- دمج موضوعات الاتصال الشامل ضمن مناهج كليات الإعلام والتربية والخدمة الاجتماعية. - تطوير وحدات تدريبية معتمدة لموظفي الوزارات والمؤسسات العامة في مجالات النفاذ الرقمي والتواصل الشامل. - تحفيز وسائل الإعلام على اعتماد مترجمي لغة الإشارة في نشرات الأخبار والبرامج الطارئة. - عقد شراكات مع المؤثرين الرقميين لنشر محتوى يناهض التمييز ويروِّج لحقوق ذوي الإعاقة.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- إلزام الجهات الرسمية والمؤسسات الإعلامية بإعداد تقارير سنوية حول جهودها في تعزيز الاتصال الشامل. - تأسيس مركز وطني للتدريب الإعلامي في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والاتصال الشامل. - تبني "مدونة سلوك إعلامي دامجة" تراعي قضايا النفاذ والتنوع. - بناء شبكة مجتمعية من المتطوعين والمدربين المحليين القادرين على دعم حملات التوعية والاستجابة الميدانية.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
- عدد الحملات الإعلامية المنفذة سنويًا في مجال النفاذ والاتصال الشامل. - نسبة الكوادر المدربة في البلديات والطوارئ على أساليب التواصل الميسر.	- ضعف الاهتمام الإعلامي بقضايا الإعاقة كأولوية في ظل تعدد الأزمات. - محدودية الكوادر المؤهلة لتقديم التدريب النوعي في هذا المجال. - مقاومة بعض المؤسسات للتغيير أو لدمج معايير النفاذ ضمن عملها. - صعوبة الوصول إلى الشرائح المجتمعية الأكثر تهميشًا، خاصة في مناطق النزوح أو الأرياف.	- دعم من منظمات الأمم المتحدة المعنية بالتوعية والاتصال (مثل اليونيسف، واليونسكو، ومكتب حقوق الإنسان). - شراكات مع مؤسسات إعلامية دولية ومراكز تدريب متخصصة. - تمويل حملات التوعية ضمن برامج الإنعاش المجتمعي بعد الحرب.

■ مساهمة القطاع الخاص من خلال برامج المسؤولية المجتمعية الداعمة للإعاقة الرقمية.	■ عدد البرامج الإعلامية التي تُستخدم فيها لغة الإشارة أو الترجمة النصية. ■ حجم التفاعل المجتمعي مع الحملات الرقمية حول حقوق ذوي الإعاقة. ■ مدى إدماج موضوعات الإعاقة والاتصال ضمن المناهج الأكاديمية ذات العلاقة. ■ مدى استخدام "الكود الوطني للنفاذ الاتصالي" من قبل شركات الاتصالات. ■ مدى رضا منظمات الإعاقة عن مستوى إشراكها في تطوير السياسات الاتصالية..
--	--

5.1.9. تطوير شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص ومزودي الخدمة

وصف السياسة:

في ظل محدودية الموارد العامة وتحديات إعادة الإعمار، تبرز أهمية إشراك القطاع الخاص – ولا سيما شركات الاتصالات ومزودي الخدمات الرقمية – في دعم الحق في الاتصال الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة. وتهدف هذه السياسة إلى بناء شراكات استراتيجية ومستدامة مع شركات الاتصالات، وشركات التكنولوجيا الناشئة، والمؤسسات الرقمية، لضمان توفير خدمات ميسرة، وأسعار عادلة، وأولوية في الدعم الفني أثناء الطوارئ. كما تشمل الشراكات إنشاء آليات شكاوى رقمية قابلة للنفاذ، وتقديم حوافز مقابل تقديم تسهيلات للفئات الهشة، بما يُعزز المسؤولية المجتمعية ويحقق التمكين الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع غزة.

الأهداف العامة للسياسة:	سياق السياسة:	أصحاب العلاقة:
■ تحسين الوصول العادل لخدمات الاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة عبر مزودي الخدمة. ■ ضمان شمولية الخطط التشغيلية للطوارئ لدى شركات الاتصالات. ■ تحفيز تقديم تسهيلات مادية وتقنية (باقات مجانية، أدوات تيسير رقمية). ■ تعزيز آليات الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات لهذه الفئة.	■ تضررت البنية التحتية للاتصالات في غزة خلال الحرب، مما أدى إلى انقطاع الخدمة وغياب الدعم الفني في مناطق حرجية يسكنها أشخاص ذوو إعاقة. ■ لم تكن خطط الطوارئ لدى شركات الاتصالات تراعي خصوصية هذه الفئة أو توفر لها وسائل تواصل بديلة أو دعم فني مناسب. ■ يعاني الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة من صعوبة في تقديم الشكاوى أو متابعة أعطال الاتصالات، بسبب غياب منصات تواصل ميسرة. ■ تُعد شركات الاتصالات من أكثر الجهات قدرة على التأثير الفوري في تحسين جودة الحياة الرقمية للفئات المهمشة، لكن هذا يتطلب إطارًا تنظيميًا وشراكات عادلة.	■ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ■ شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة (مثل جوال، وأوريدو، وشركات الإنترنت). ■ المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة. ■ البلديات ووحدات الطوارئ المحلية. ■ منظمات الإعاقة والمجتمع المدني. ■ الهيئات التنظيمية ومجالس حماية المستهلك. ■ الغرف التجارية والاتحادات المهنية في قطاع التكنولوجيا.

استراتيجية قصيرة الأمد (0-12 شهرًا)

- توقيع مذكرات تفاهم بين وزارة الاتصالات وشركات الخدمة لتقديم باقات مجانية أو مدعومة للأشخاص ذوي الإعاقة. - تفعيل خطوط دعم فني سريعة ومخصصة لمتلقي الخدمة من ذوي الإعاقة. - تطوير منصات شكاوى رقمية ميسرة تحتوي على ترجمة بلغة الإشارة وخدمات الرد النصي. - دعم مبادرات المجتمع المدني الرامية إلى رصد جودة الخدمة المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.		
استراتيجيات متوسطة الأمد (1-3 سنوات)		
- إدماج معايير النفاذ الشامل ضمن شروط الترخيص والتجديد لشركات الاتصالات. - إنشاء آلية تنسيق دورية بين الوزارة والمزودين ومنظمات الإعاقة لمتابعة الاستجابة للطوارئ. - تحفيز شركات التكنولوجيا الناشئة على تطوير أدوات رقمية مبتكرة تراعي احتياجات ذوي الإعاقة. - تطوير نظام تحفيزي (نقاط/شهادات مسؤولية مجتمعية) يُمنح للشركات الملتزمة بتقديم خدمات دامج.		
استراتيجيات طويلة الأمد (3 سنوات فأكثر)		
- إنشاء مرصد وطني رقمي لمتابعة مستوى التزام مزودي الخدمات الرقمية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. - إدراج مؤشرات النفاذ الرقمي في تقييمات الأداء السنوية للشركات من قبل الجهات التنظيمية. - تطوير بنية تحتية تشاركية بين الحكومة والقطاع الخاص لتقديم خدمات إنترنت مرنة في أوقات الكوارث، تشمل تغطية الأقمار الصناعية للمناطق المعزولة. - دمج القطاع الخاص كشريك أساسي في خطط التحول الرقمي الشامل للقطاع الحكومي، بشروط دامج.		
مؤشرات المتابعة والتقييم:	المخاطر والتحديات المحتملة:	فرص الدعم أو التمويل:
- عدد الاتفاقيات الموقعة مع شركات الاتصالات لضمان النفاذ الشامل. - نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة المستفيدين من الباقات المدعومة أو خدمات الاتصال الميسرة. - مستوى تفاعل مزودي الخدمة مع الشكاوى المقدمة من ذوي الإعاقة عبر المنصات الميسرة. - عدد الشركات التي تنبئ تقارير سنوية بشأن حقوق ذوي الإعاقة ضمن استراتيجيات المسؤولية المجتمعية. - مدى التزام شركات الاتصالات بتضمين معايير الوصول في خطط الطوارئ.	- مقاومة بعض الشركات لتبني معايير النفاذ لاعتبارات تجارية. - ضعف الرقابة التنظيمية على أداء الشركات بعد التراخيص. - غياب الحوافز المباشرة أو الواضحة لتشجيع الاستثمار في التيسير الرقمي. - تحديات التمويل في بيئة اقتصادية مأزومة تعاني من الحصار والقيود.	- دعم من برامج التحول الرقمي والتنمية الشاملة (مثل البنك الدولي، الاتحاد الأوروبي). - شراكات مع شركات تقنية عالمية لتطوير أدوات اتصالات ميسرة في حالات الأزمات. - مساهمات من الصناديق الاستثمارية الاجتماعية في فلسطين. - اعتماد مبادرات النفاذ الرقمي كجزء من برامج إعادة الإعمار والانتعاش الاقتصادي بعد الحرب.

5.2. مصفوفة التنفيذ:

رقم	التوصية	الجهة المسؤولة	الشركاء المحتملون	الإطار الزمني	الموارد المطلوبة
1	دمج منظور الإعاقة في السياسات الوطنية لقطاع الاتصالات	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	وزارة التنمية الاجتماعية، المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة، منظمات المجتمع المدني	قصير - متوسط الأمد	دعم تشريعي، خبراء سياسات، منصات تشاركية
2	تعزيز البنية التحتية الاتصالية الميسرة والبدلية في أوقات الطوارئ	وزارة الاتصالات	شركات الاتصالات، البلديات، الدفاع المدني، منظمات إغاثية	متوسط الأمد	تجهيزات فنية، تمويل إنساني، شراكات مع القطاع الخاص
3	بناء منظومة إنذار مبكر شاملة وقابلة للتنفيذ	الدفاع المدني، وزارة الاتصالات	الإعلام الرسمي، شركات البث، منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة	متوسط الأمد	تجهيزات تنبيه متعددة، محتوى بصري/سمعي، دعم تقني
4	إنشاء نظام وطني لإدارة بيانات الأشخاص ذوي الإعاقة وربطها بالاتصالات	وزارة التنمية الاجتماعية	الجهاز المركزي للإحصاء، وزارة الداخلية، شركات الاتصالات	قصير الأمد	قاعدة بيانات، أدوات رقمية، تدريب فني
5	تطوير قنوات اتصال مخصصة وميسرة للطوارئ	وزارة الاتصالات	شركات المحمول، مراكز طوارئ، منظمات دولية	قصير الأمد	خطوط اتصال، مراكز رد سريع، دعم بلغة الإشارة
6	تعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة في صنع القرار في الاتصالات	المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة	وزارة الاتصالات، منظمات المجتمع المدني	مستمر	دعم مؤسسي، تمثيل رسمي، أدوات تشاركية
7	تحفيز الابتكار المحلي في تقنيات الاتصالات الميسرة	وزارة الاقتصاد، وزارة الاتصالات	الجامعات، شركات ناشئة، صناديق استثمار اجتماعي	متوسط - طويل الأمد	منح تطوير، حاضنات أعمال، دعم بحثي
8	بناء وعي مجتمعي ومهني حول الحق في الاتصال الشامل	وزارة الإعلام، وزارة التنمية	منظمات حقوق الإنسان، وسائل الإعلام، مراكز التدريب	قصير الأمد	حملات إعلامية، مطبوعات، تدريب
9	تطوير شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص ومزودي الخدمة	وزارة الاتصالات	شركات الاتصالات، الاتحادات التجارية، منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة	قصير - متوسط الأمد	اتفاقيات شراكة، حوافز تنظيمية، أنظمة متابعة ومساءلة

5.3. مصفوفة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

الرقم	المخرج / الهدف الفرعي	المؤشر المقترح	وحدة القياس	خط الأساس	الهدف	جهة القياس والمتابعة
1	إدماج بُعد الإعاقة في السياسات الوطنية للاتصالات	عدد السياسات والخطط الوطنية التي أدمجت بُعد الإعاقة	عدد الوثائق الرسمية	0	≥ 3	وزارة الاتصالات / وزارة التنمية الاجتماعية
2	تطوير خطط طوارئ اتصالية تراعي الإعاقة	عدد خطط الطوارئ الاتصالية التي تشمل تدابير ميسرة	عدد الخطط	0	≥ 2	الدفاع المدني / وزارة الاتصالات

3	توفير بدائل اتصال ميسرة أثناء الأزمات	عدد النقاط التي توفر اتصالات بديلة (أقمار صناعية، واي فاي طارئ)	عدد المواقع	TBD	≥ 10	وزارة الاتصالات / مزودو الخدمة
4	تطوير نظام إنذار مبكر شامل	مدى توفر نظام إنذار مبكر متعدد الوسائط يراعي ذوي الإعاقة	نسبة التغطية / تقرير فني	لا يوجد	$\geq 80\%$ من المناطق	وزارة الداخلية / الإعلام الرسمي
5	إنشاء قاعدة بيانات وطنية للأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الاتصالات	مدى جاهزية وتكامل قاعدة البيانات مع أنظمة الاتصالات	محدثة / غير محدثة	غير محدثة	محدثة ومتكاملة	وزارة التنمية / الإحصاء الفلسطيني
6	تخصيص خطوط اتصال طارئة للأشخاص ذوي الإعاقة	عدد خطوط الاتصال المتاحة ومدى كفاءتها	عدد الخطوط / تقارير أداء	0	≥ 1 خط فعال	وزارة الاتصالات / منظمات الإعاقة
7	إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في رسم السياسات الاتصالية	عدد اللجان أو الهيئات التي تضم ممثلين عن ذوي الإعاقة	عدد اللجان	0	≥ 5	المجلس الأعلى للاتصالات / مؤسسات الإعاقة
8	دعم الابتكار المحلي في تقنيات الاتصالات الميسرة	عدد المشاريع أو المبادرات المدعومة أو المحتضنة	عدد المشاريع	0	≥ 5	وزارة الاقتصاد الرقمي / الجامعات
9	تنفيذ حملات توعية حول الحق في الاتصال	عدد الحملات المجتمعية / نسبة التغطية السكانية	عدد الحملات / %	0	≥ 3 حملات / $\leq 30\%$ تغطية	وزارة الإعلام / منظمات المجتمع المدني
10	تطوير شراكات مع القطاع الخاص لدعم الوصول	عدد الشراكات المفعلة مع شركات الاتصالات والتكنولوجيا	عدد الاتفاقيات	0	≥ 3	وزارة الاتصالات / القطاع الخاص

ملحق رقم: (1) قائمة المقابلات الشخصية

رقم	الاسم / الأسماء	الصفة / الجهة	التاريخ
1	ناصر نوفل، صباح زين الدين	خبيران في تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة	26 فبراير 2025
2	أ. أمجد الشوا	مدير شبكة المنظمات الأهلية	27 فبراير 2025
3	د. أحمد النجار	رئيس نقابة العلاج الطبيعي / وزارة الصحة	27 فبراير 2025
4	نعيم كباجة	مدير جمعية أطفالنا	3 مارس 2025
5	ناجي ناجي	الأمين العام لاتحاد المعاقين	4 مارس 2025
6	إياد الكرنز	مدير مؤسسة نجوم الأمل	4 مارس 2025
7	لؤي أبو سيف، هيثم السقا	مديرا برنامج التأهيل MAP -	5 مارس 2025
8	كمال أبو شاويش، عبدالله الديراوي، محمد الشافعي، أحمد الحناوي	إدارة جمعية تأهيل المعاقين – النصيرات	8 مارس 2025
9	د. أكرم عيد	خبير في السمعيات	9 مارس 2025
10	سمير أبو جياب	مدير مؤسسة المعاقين حركيًا	9 مارس 2025
11	حاتم الدباكي، دلال التاجي	الهلال الأحمر الفلسطيني	10 مارس 2025
12	خالد أبو فضة	مدير دائرة التعليم الخاص – وزارة التربية والتعليم	13 مارس 2025
13	عماد الحوت	مدير الاتحاد العام للمعاقين – خانيونس	13 مارس 2025
14	أحمد موسى	اللجنة الدولية للصليب الأحمر	14 مارس 2025
15	د. سامي أبو عويمر	مدير وحدة العلاج الطبيعي والتأهيل – وزارة الصحة	15 مارس 2025
16	د. خليل ديب، يوسف الزيناتي	الجمعية الوطنية للتأهيل	24 مارس 2025
17	م. أحمد أبو عقلين	شركة توزيع كهرباء محافظات غزة	19 إبريل 2025
18	أ. محمد ثابت	شركة توزيع كهرباء محافظات غزة	19 إبريل 2025
19	إياد أبو حمام	المجلس النرويجي للاجئين (NRC)	مارس 2025
20	عمر شمالي	مجموعة الاتصالات الفلسطينية	مارس 2025
21	مازن النجار	رئيس بلدية جباليا	مارس 2025
22	ريم فريضة	مديرة جمعية عايشة لحماية المرأة والطفل	مارس 2025
23	د. جميل عبد العاطي	مدير مركز علاج العقل والجسم – دير البلح	مارس 2025
24	عماد أبو كريم، رضوان أبو كريم	ناشطان من ذوي الإعاقة – المغازي	مارس 2025
25	سامي برهوم	ناشط من ذوي الإعاقة – رفح	مارس 2025
26	د. هبة النجار	منظمة الصحة العالمية – WHO	مارس 2025
27	ماهر عبد الله	منظمة إنقاذ الطفل الدولية – عبر Zoom	مارس 2025
28	سعاد لبد	مؤسسة أنيرا – اتصال هاتفي	مارس 2025
29	د. أسامة البلعاوي	منظمة – HI عبر Zoom	مارس 2025
30	د. فؤاد نجم	مشفى الوفاء للتأهيل – اتصال هاتفي	مارس 2025
31	محمد العربي	مستشار – القاهرة	مارس 2025
32	جمال الرزي	خبير اجتماعي – القاهرة	مارس 2025
33	مندوب السفارة الفلسطينية	القاهرة	مارس 2025
34	عمر شتات	مصلحة مياه الساحل - غزة	مارس 2025

ملحق رقم (2): قائمة ورش العمل والجلسات المركزة

تضمنت الدراسة عددًا من الورش والجلسات المركزة التي أُجريت في محافظات قطاع غزة المختلفة، بهدف التحقق من المعطيات الميدانية، واستكشاف الأولويات والتحديات من وجهة نظر المجتمع المحلي وأصحاب العلاقة المباشرة، خاصة الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الخدمات. وقد بلغ عدد الورش والجلسات المجتمعية سبع (7) جلسات رئيسية، بالإضافة إلى ثلاث ورش مراجعة وتحكيم ختامية.

رقم	نوع الجلسة	المكان / المؤسسة	الفئة المستهدفة	التاريخ
1	جلسة نقاش مجتمعي – شمال غزة	مركز جمعية أطفالنا للصم – جباليا	أشخاص ذوو إعاقة، ناشطون، ممثلو مؤسسات أهلية	5 مارس 2025
2	جلسة نقاش مجتمعي – الوسطى	مركز جمعية تأهيل المعاقين – النصيرات	كوادر ميدانية، ممثلو بلديات، أولياء أمور	8 مارس 2025
3	جلسة نقاش مجتمعي – الجنوب	مركز جمعية التأهيل المجتمعي – خانيونس	ممثلو اتحاد المعاقين، جمعيات قاعدية، خبراء محليون	13 مارس 2025
4	جلسة دعم نفسي – مخصصة للأطفال	مركز العلاج العقل والجسم – دير البلح	أطفال ذوو إعاقة وأمهاتهم (نقاشات نفسية – اجتماعية)	14 مارس 2025
5	جلسة نقاش مهنية – القطاع الصحي	وزارة الصحة – غزة	مختصون في العلاج الطبيعي، التأهيل، السمعيات	15 مارس 2025
6	جلسة نقاش قطاع الاتصالات والطوارئ	شركة الاتصالات – غزة	ممثلو الدفاع المدني، مهندسون، ذوو إعاقة سمعية	20 مارس 2025
7	جلسة أصحاب العلاقة – المؤسسات الدولية	عبر Zoom	ممثلو منظمات دولية (HI, NRC, MAP, WHO)	22 مارس 2025
8	ورشة أولى – تحليل أولي للنتائج	مركز دراسات – غزة	خبراء، أكاديميون، ممثلو بلديات، منظمات مجتمع مدني	30 مارس 2025
9	ورشة ثانية – مراجعة السياسات	مكتب HI – غزة	ممثلو وزارات، شركاء تقنيون، ممثلو أشخاص ذوي إعاقة	4 إبريل 2025
10	ورشة ختامية – عرض التقرير	قاعة – UNDP غزة	مجموعة واسعة من الفاعلين المحليين والدوليين	15 إبريل 2025